

**RELATÓRIO DE DESEMPENHO DAS ATIVIDADES DE  
FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE  
DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO  
NO ESTADO DE ALAGOAS**

**ANO DE REFERÊNCIA: 2004**

## **1. INTRODUÇÃO**

A ARSAL-Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas foi criada em 20 de setembro de 2001, pela lei de nº 6.267, que lhe conferiu a missão de ser o órgão responsável pela fiscalização dos serviços públicos concedidos no Estado de Alagoas.

Dentre as atividades reguladas e fiscalizadas pela ARSAL, está o serviço de distribuição de gás canalizado, competência do Estado, prestado pela Concessionária Gás de Alagoas S/A.

No tocante a este relatório, ele aborda as principais atividades realizadas, no ano de 2004, pela ARSAL, referentes ao controle, a regulação e a fiscalização do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas.

Além das atividades supracitadas, cabe ressaltar a existência de outras, que embora não estejam citadas neste relatório, também são executadas pela ARSAL, constantemente, tais como: atendimento de ouvidoria, mediações de conflitos, troca de informações com outras agências reguladoras, dentre outras.

O presente relatório está dividido em fiscalizações de campo, fiscalizações de indicadores e não conformidades apresentadas.

## **2. FISCALIZAÇÕES**

As atividades realizadas pela coordenação de gás canalizado da ARSAL visam garantir a prestação adequada dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado. Para isso são realizadas fiscalizações rotineiras, fiscalizações programadas ao longo do ano e eventualmente, fiscalizações para esclarecimentos de fatos isolados.

As fiscalizações de indicadores são realizadas permanentemente, na própria sede da Agência, enquanto que as de campo são programadas mensalmente, visando verificar e esclarecer ocorrências específicas ou procedimentos adotados pela ALGÁS na apuração dos indicadores comerciais, de qualidade e segurança.

## 2.1. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO

Durante o ano de 2004 foram realizadas 08 (oito) Fiscalizações de Campo, todas elas com o objetivo de checar possíveis Não Conformidades com os dados apresentados pela Concessionária.

Mês	Objeto da Fiscalização	Período
Março	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscalização na Concessionária ALGÁS.</li> <li>Fiscalização do indicador Pressão.</li> </ul>	08 a 12/03/2004
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificação do indicador PRESSÃO.</li> <li>Fiscalizações do indicador TAE.</li> </ul>	19 e 20/08/2004
Setembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificação do indicador PRESSÃO.</li> <li>Fiscalização dos indicadores TAE e FONE.</li> </ul>	18 a 28/09/2004
Outubro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificação do indicador PRESSÃO.</li> <li>Fiscalização do indicador TAE.</li> </ul>	20 e 21/10/2004
Novembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fiscalização do indicador Tempo Máximo para Troca de Medidores.</li> </ul>	29 e 30/11/2004
Dezembro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Teste olfativo do odorante do Gás.</li> <li>Fiscalização dos indicadores TAE e Tempo Máximo de Interrupção de Fornecimento.</li> </ul>	12 a 22/12/2004

No Ano de 2004 foram realizadas fiscalizações em: 04 (quatro) usuários industriais, 20 (vinte) usuários comerciais, 14 (quatorze) usuários residenciais e 13 (treze) automotivos.

## 2.2. FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES.

As fiscalizações referentes aos indicadores são de caráter permanente e rotineiro. O objetivo principal é a verificação da evolução da qualidade dos serviços prestados pela Concessionária, por meio do monitoramento mensal desses dados.

De acordo com as Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, a Concessionária deve encaminhar a ARSAL, até o 10º dia útil do mês subsequente os valores apurados dos diferentes indicadores para análise da coordenação.

Os indicadores são classificados em:

- **INDICADORES COMERCIAIS:**

- 01 - AVISO - Antecedência mínima de aviso aos usuários;
- 02 - FONE- Atendimento telefônico;
- 03 - TER -Tempo médio de execução de ramal;
- 04 -TMEO - Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos;
- 05 -TMCE - Tempo médio construções de extensões;
- 06 - Prazo máximo de religação;
- 07- Prazo máximo de religação por corte indevido;
- 08 - Tempo máximo de interrupção de fornecimento;
- 09 - Tempo máximo de devolução de valores;
- 10 - Prazo máximo para troca de medidores;
- 11 - Prazo mínimo de antecedência para entrega de fatura em relação à data do vencimento;
- 12 - Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS e COG.

- **INDICADORES DE QUALIDADE**

- 1 - PRESSÃO;
- 2 - PCS - Poder Calorífico Superior;
- 3 - PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás.

- **INDICADORES DE SEGURANÇA**

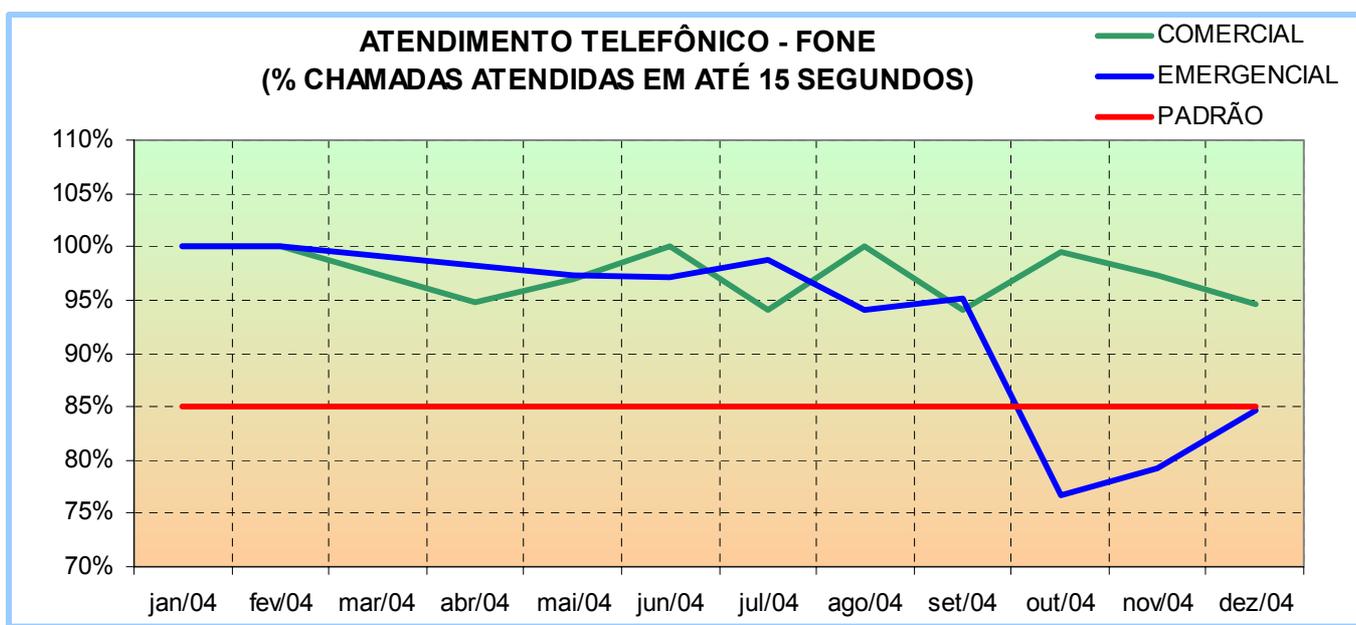
- 1 - COG - Concentração de odorante no gás;
- 2 - IVAZ - Índice de vazamento no sistema de distribuição;
- 3 - TAE - Tempo de atendimento de emergência;
- 4 - FME - Freqüência média de emergência;
- 5 - FMPP - Freqüência de manutenção preditiva e preventiva.

## INDICADORES COMERCIAIS COLETIVOS

### FONE

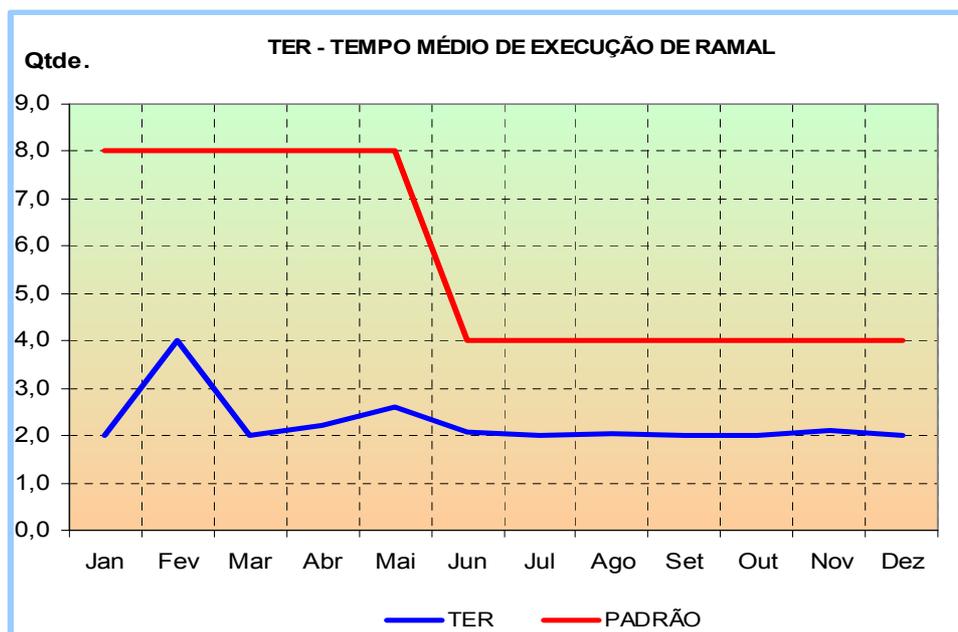
ATENDIMENTO TELEFÔNICO (FONE)							
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO / TRANSIÇÃO							
MÊS	COMERCIAL			EMERGENCIAL			PADRÃO (%)
	TOTAL ATENDIMENTOS	ATENDIMENTOS EM ATÉ 15s	%	TOTAL ATENDIMENTOS	ATENDIMENTOS EM ATÉ 15s	%	
jan/04	142	142	100%	186	186	100%	85%
fev/04	67	67	100%	123	123	100%	85%
mar/04	-	-	-	-	-	-	85%
abr/04	194	184	95%	166	163	98%	85%
mai/04	97	94	97%	309	301	97%	85%
jun/04	48	48	100%	353	343	97%	85%
jul/04	50	47	94%	333	329	99%	85%
ago/04	13	13	100%	340	320	94%	85%
set/04	117	110	94%	562	535	95%	85%
out/04	185	184	99%	215	165	77%	85%
nov/04	186	181	97%	211	167	79%	85%
dez/04	183	173	95%	202	171	85%	85%

- Padrão de Qualidade: 85% das chamadas devem ser atendidas em até 15 segundos. Em março a central telefônica encontrava-se danificada.



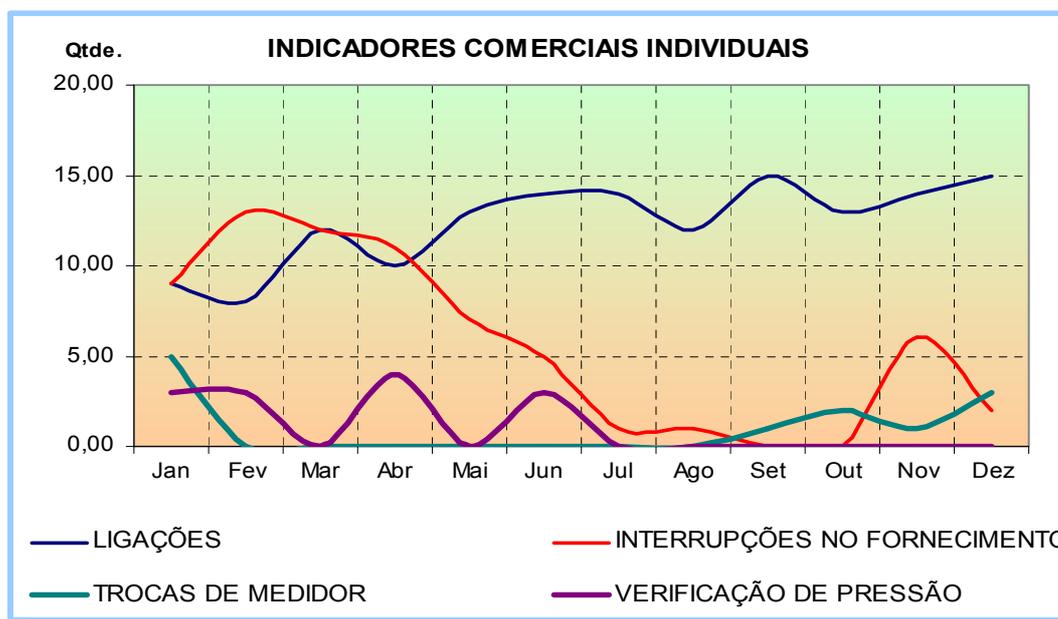
## TER

TER - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL		
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO / TRANSIÇÃO- ANO 2004		
MÊS	TER (DIAS)	PADRÃO (DIAS)
Jan	2,00	8,00
Fev	4,00	8,00
Mar	2,00	8,00
Abr	2,20	8,00
Mai	2,59	8,00
Jun	2,08	4,00
Jul	2,00	4,00
Ago	2,06	4,00
Set	2,00	4,00
Out	2,00	4,00
Nov	2,13	4,00
Dez	2,00	4,00



## INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS

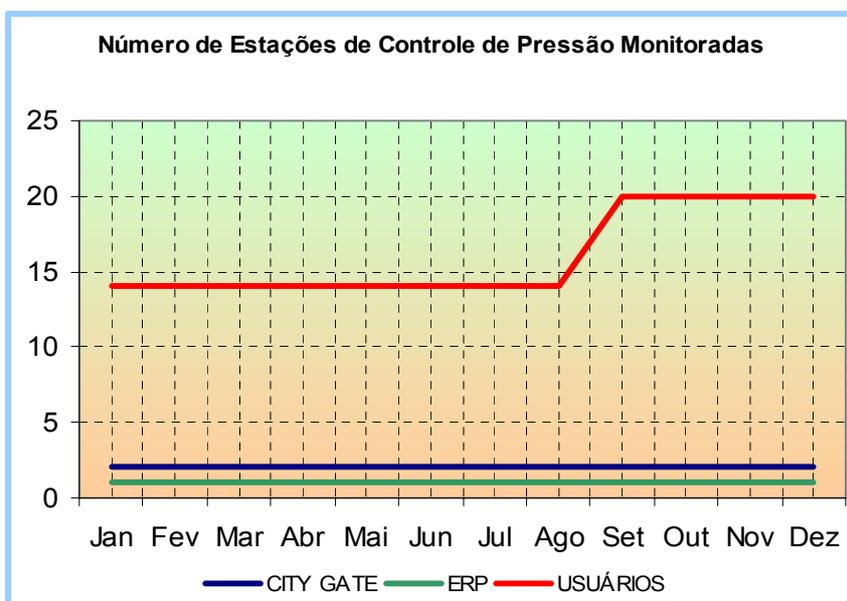
INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS				
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO / TRANSIÇÃO - ANO 2004				
MÊS	LIGAÇÕES NOVOS CLIENTES	INTERRUPÇÕES NO FORNECIMENTO	TROCAS DE MEDIDOR	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO
Jan	9	9	5	3
Fev	8	13	0	3
Mar	12	12	0	0
Abr	10	11	0	4
Mai	13	7	0	0
Jun	14	5	0	3
Jul	14	1	0	0
Ago	12	1	0	0
Set	15	0	1	0
Out	13	0	2	0
Nov	14	6	1	0
Dez	15	2	3	0



## INDICADORES DE QUALIDADE

### PRESSÃO

NÚMERO DE ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO MONITORADAS			
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO - ANO 2004			
REDE DE DISTRIBUIÇÃO			
MÊS	CITY GATE	ERP	USUÁRIOS
Jan	2	1	14
Fev	2	1	14
Mar	2	1	14
Abr	2	1	14
Mai	2	1	14
Jun	2	1	14
Jul	2	1	14
Ago	2	1	14
Set	2	1	20
Out	2	1	20
Nov	2	1	20
Dez	2	1	20
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>	<b>12</b>	<b>192</b>

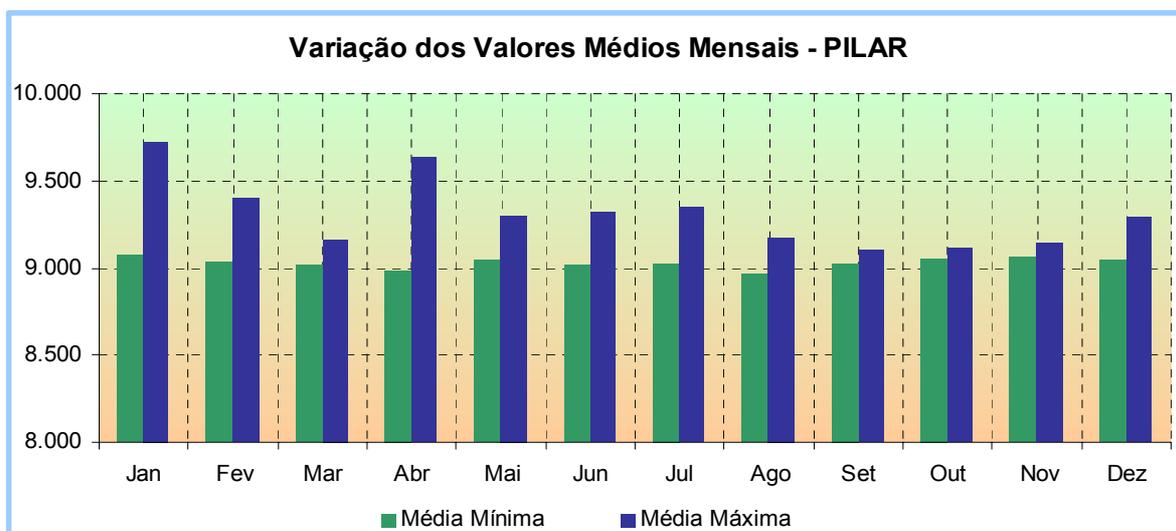


A ARSAL monitorou a pressão nos Cities Gates Pilar e Furado, ERP PAJUÇARA (Responsável pela Pressão dos usuários comerciais e residenciais), 9 usuários industriais e 11 automotivos.

## PCS

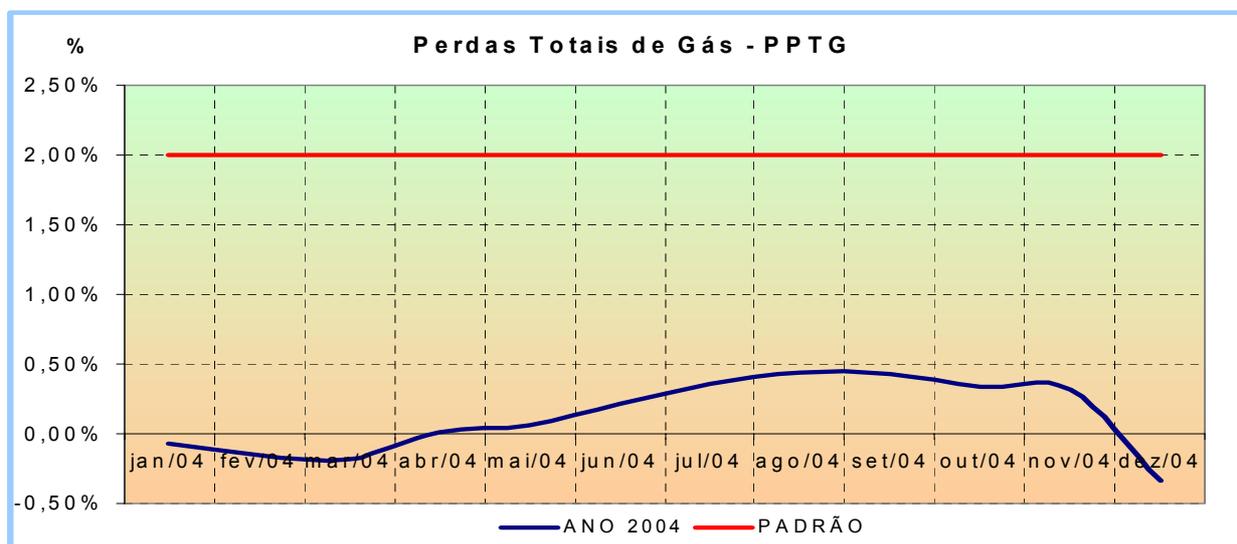
PODER CALORÍFICO SUPERIOR - MÉDIA DAS AMOSTRAS MENSAIS				
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO /TRANSIÇÃO - ANO 2004				
MÊS	VALOR PCS (Kcal/m <sup>3</sup> a 20° C e 1 ATM)			
	PILAR		SÃO MIGUEL (FURADO)	
	Média Mínima	Média Máxima	Média Mínima	Média Máxima
Jan	9.070	9.724	-	-
Fev	9.031	9.401	9.772	9.906
Mar	9.011	9.167	9.906	9.995
Abr	8.987	9.632	9.923	9.995
Mai	9.049	9.303	-	-
Jun	9.016	9.317	-	-
Jul	9.023	9.349	9.736	9.923
Ago	8.966	9.175	9.894	9.894
Set	9.020	9.108	9.894	9.894
Out	9.054	9.113	9.894	9.894
Nov	9.066	9.142	-	-
Dez	9.041	9.288	-	-

Obs: Os meses sem medição do city gate Furado, foi devido ao único usuário por ele atendido não estar consumindo.



## PPTG

PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS (PPTG)								
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO / TRANSIÇÃO - ANO 2004								
Mês	Adquirida	Vendida	Consumida	Perda (+) Ganho (-)	Mensal	Média Móvel		Padrão
						4 Meses	Anual	
jan/04	11.939	11.941	0	-2	-0,02%	-0,07%	-0,14%	2,0%
fev/04	10.362	10.371	0	-9	-0,09%	-0,15%	-0,07%	2,0%
mar/04	12.223	12.248	0	-25	-0,20%	-0,18%	-0,02%	2,0%
abr/04	10.878	10.839	0	39	0,36%	0,01%	-0,09%	2,0%
mai/04	11.619	11.599	0	20	0,17%	0,06%	0,01%	2,0%
jun/04	12.014	11.950	0	64	0,53%	0,21%	0,13%	2,0%
jul/04	12.605	12.557	0	48	0,38%	0,36%	0,14%	2,0%
ago/04	13.054	12.966	0	88	0,67%	0,44%	0,29%	2,0%
set/04	12.539	12.525	0	14	0,11%	0,42%	0,18%	2,0%
out/04	12.643	12.621	0	22	0,17%	0,34%	0,13%	2,0%
nov/04	13.081	13.040	0	41	0,31%	0,32%	0,17%	2,0%
dez/04	11.839	12.070	0	-231	-1,95%	-0,34%	0,04%	2,0%

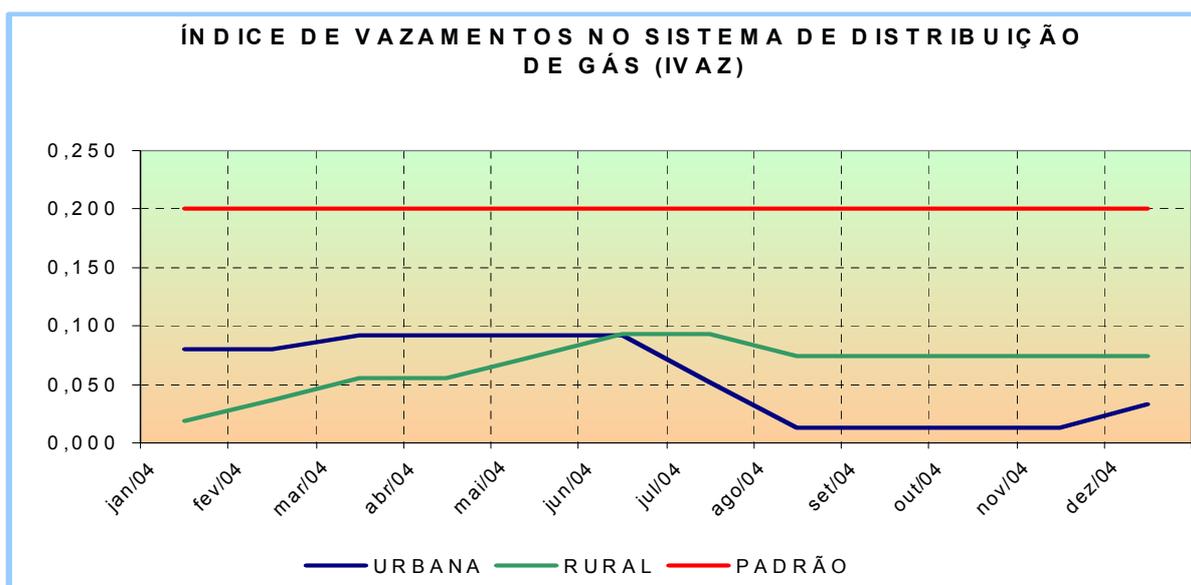


## INDICADORES DE SEGURANÇA

### IVAZ

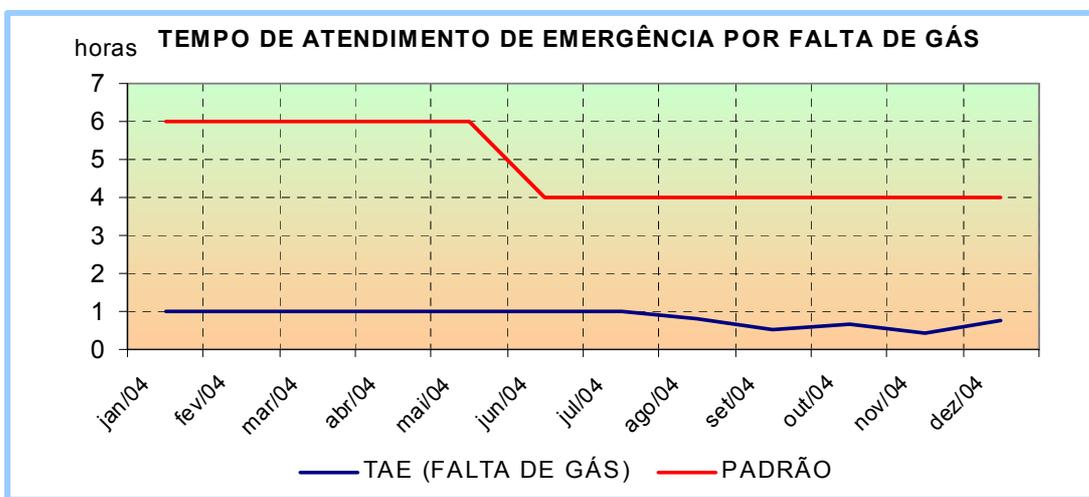
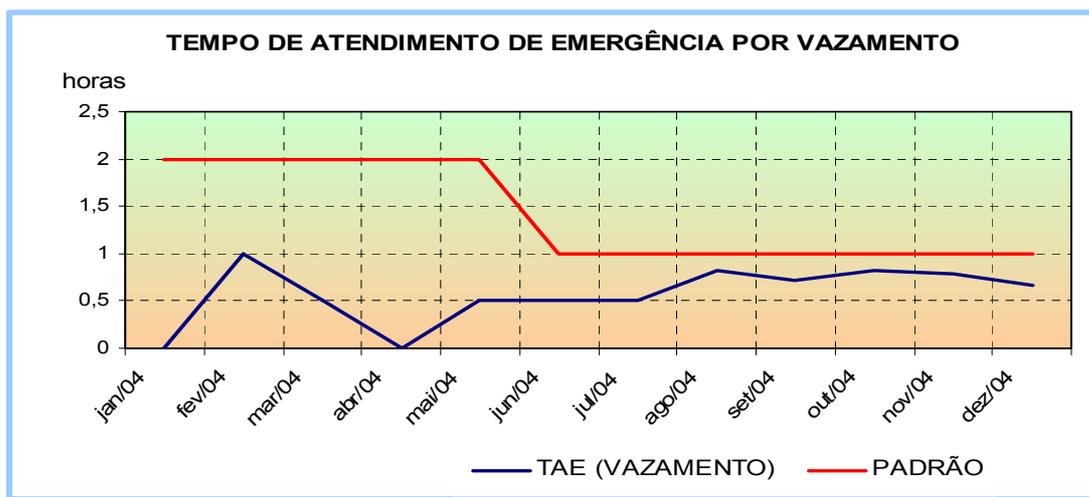
ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS (IVAZ)			
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO / TRANSIÇÃO – ANO 2004			
REDE DE DISTRIBUIÇÃO			
Mês	URBANA	RURAL	PADRÃO
Janeiro	0,080	0,019	0,200
Fevereiro	0,080	0,037	0,200
Março	0,092	0,056	0,200
Abril	0,092	0,056	0,200
Maio	0,092	0,074	0,200
Junho	0,092	0,093	0,200
Julho	0,052	0,093	0,200
Agosto	0,012	0,074	0,200
Setembro	0,012	0,074	0,200
Outubro	0,012	0,074	0,200
Novembro	0,012	0,074	0,200
Dezembro	0,034	0,074	0,200

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



## TAE

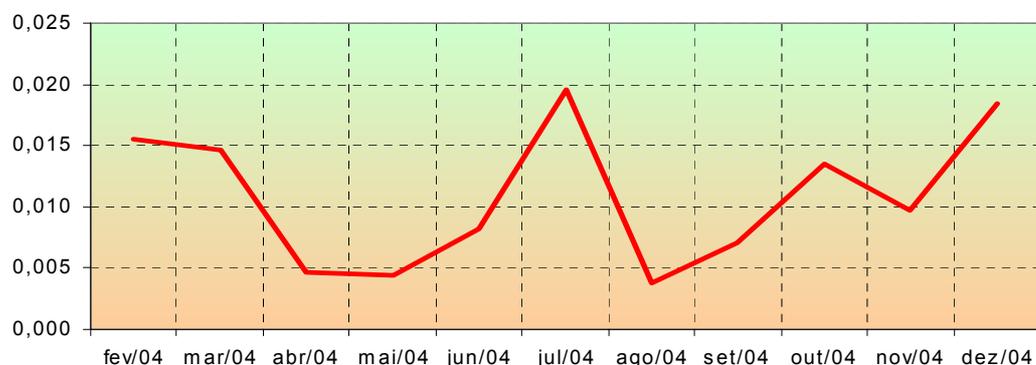
TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (TAE)				
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO / TRANSIÇÃO				
MÊS	VAZAMENTO (h)	PADRÃO (h)	FALTA DE GÁS (h)	PADRÃO (h)
jan/04	0,00	2	1,00	6
fev/04	1,00	2	1,00	6
mar/04	0,50	2	1,00	6
abr/04	0,00	2	1,00	6
mai/04	0,50	2	1,00	6
jun/04	0,50	1	1,00	4
jul/04	0,50	1	1,00	4
ago/04	0,83	1	0,80	4
set/04	0,71	1	0,54	4
out/04	0,82	1	0,65	4
nov/04	0,78	1	0,42	4
dez/04	0,67	1	0,75	4



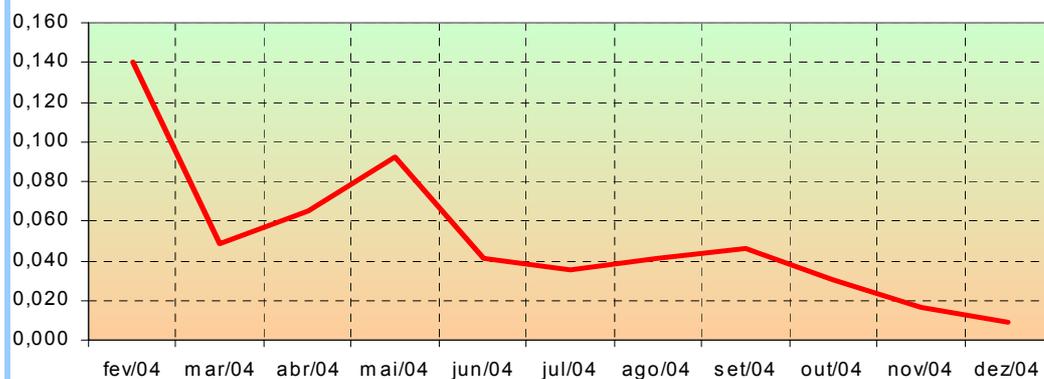
## FME

FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (FME)					
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO / TRANSIÇÃO.					
MÊS	Nº CLIENTES	VAZAMENTOS		FALTA DE GÁS	
		Nº ATENDIMENTOS	FME	Nº ATENDIMENTOS	FME
jan/04	185	0	0,000	22	0,119
fev/04	193	3	0,016	27	0,140
mar/04	205	3	0,015	10	0,049
abr/04	215	1	0,005	14	0,065
mai/04	228	1	0,004	21	0,092
jun/04	242	2	0,008	10	0,041
jul/04	256	5	0,020	9	0,035
ago/04	268	1	0,004	11	0,041
set/04	283	2	0,007	13	0,046
out/04	296	4	0,014	9	0,030
nov/04	310	3	0,010	5	0,016
dez/04	325	6	0,018	3	0,009

FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR VAZAMENTO



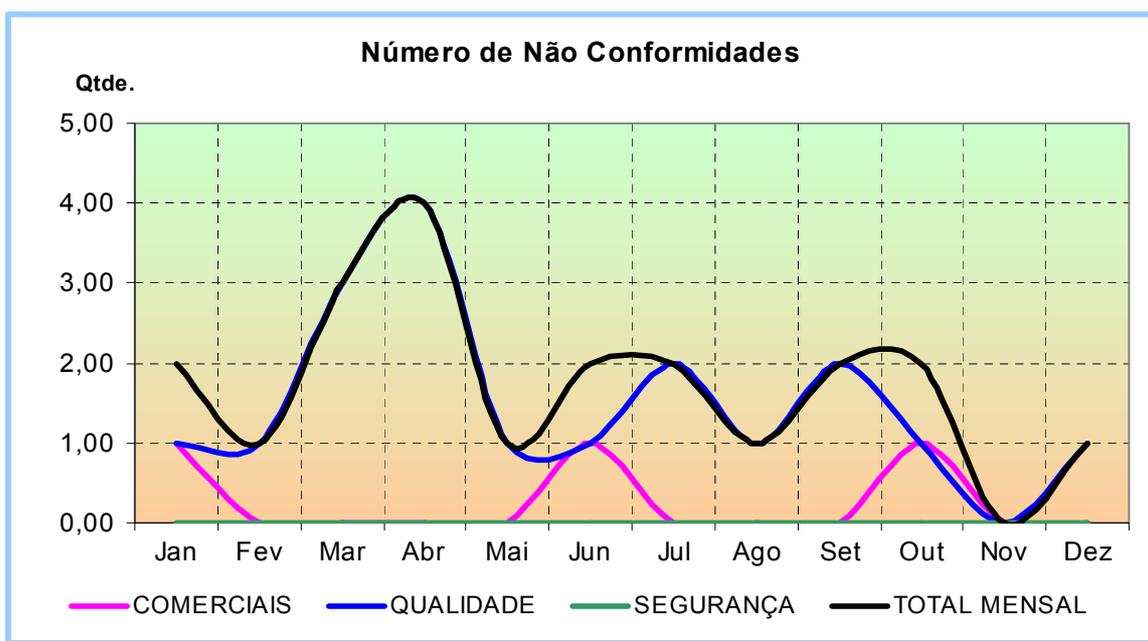
FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR FALTA DE GÁS



***NÃO  
CONFORMIDADES***

## TRANSGRESSÕES DO PADRÃO EM 2004

NÚMERO DE NÃO CONFORMIDADES – ANO 2004				
Mês	INDICADORES			
	COMERCIAIS	QUALIDADE	SEGURANÇA	TOTAL MENSAL
Jan	1	1	0	2
Fev	0	1	0	1
Mar	0	3	0	3
Abr	0	4	0	4
Mai	0	1	0	1
Jun	1	1	0	2
Jul	0	2	0	2
Ago	0	1	0	1
Set	0	2	0	2
Out	1	1	0	2
Nov	0	0	0	0
Dez	0	1	0	1
<b>Total Anual</b>	<b>3</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>21</b>



## INDICADORES COMERCIAIS

### AVISO

- Em Janeiro houve a necessidade de substituição de emergência da válvula de segurança no usuário Edifício Mansão Lasar Segal. A Concessionária realizou o AVISO desse atendimento com antecedência de 2 (dois) dias, prazo inferior ao mínimo de 3 (três) dias. Foi verificado pela ARSAL que essa violação no prazo não causou maiores problemas ao usuário citado.

### FONE

- No Mês de Outubro este indicador apresentou o percentual de 76,75% de ligações atendidas em até 15 seg. Portanto abaixo do padrão de **85%**. Como também houve elevado número de chamadas não atendidas (49 ligações). Para uma maior segurança no acompanhamento deste indicador a ARSAL solicitou a aquisição de um equipamento identificador de chamada.

### TER

- A execução de ramal no usuário Condomínio Praias Belas apresentou Não Conformidade no mês de Junho devido ao tempo ter sido de mais de 8 (oito) dias úteis ultrapassado o padrão de 4 (quatro) dias úteis. De acordo com explicações da Concessionária a transgressão do padrão ocorreu devido a grande quantidade de ramais a serem instalados no Condomínio.

## INDICADORES DE QUALIDADE

### PRESSÃO

Mês	Não Conformidades	Usuários
<b>Janeiro</b>	Variação fora do limite padrão.	SOCÔCO
<b>Fevereiro</b>	Variação fora do limite padrão.	Posto Pichilau Cambona
<b>Março</b>	Variação fora do limite padrão.	ATOL Posto Pichilau Cambona Posto Santa Lúcia
<b>Abril</b>	Variação fora do limite padrão.	ATOL SOCÔCO CINAL Posto Santa Lúcia
<b>Maiο</b>	Variação fora do limite padrão.	Posto Santa Lúcia
<b>Junho</b>	Variação fora do limite padrão.	Moinho Dona Benta
<b>Julho</b>	Variação fora do limite padrão.	Moinho Dona Benta Posto Jangadeiro
<b>Agosto</b>	Variação fora do limite padrão.	CINAL
<b>Setembro</b>	Média diária no limite mínimo da variação.	Posto Chã do Pilar Posto Leste Oeste
<b>Outubro</b>	Variação fora do limite padrão.	Posto Chã do Pilar
<b>Dezembro</b>	Variação fora do limite padrão.	PROFERTIL

De acordo com os relatórios enviados pela Concessionária, essas variações que ultrapassaram o limite estabelecido em contrato ocorreram por conta de erros nos preenchimentos dessas planilhas, como também por paralisações do fornecimento de gás a alguns desses clientes.

Foram confirmadas durante as fiscalizações realizadas que essas variações não trouxeram maiores problemas aos clientes citados.

## QUANTIDADE DE HORAS TRANSGREDIDAS

Mês	Horas de Transgressão	Usuários
<b>Abril</b>	<b>271</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Posto Santa Lúcia (03 hs)</li><li>➤ CINAL (17 hs)</li><li>➤ SOCÔCO (120 hs)</li><li>➤ ATOL (131 hs)</li></ul>
<b>Maio</b>	<b>04</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Posto Santa Lúcia</li></ul>
<b>Junho</b>	<b>19</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Moinho Dona Benta</li></ul>
<b>Setembro</b>	<b>32</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Posto Chã do Pilar (28 hs)</li><li>➤ Posto Leste Oeste (04 hs)</li></ul>
<b>Outubro</b>	<b>17</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Posto Chã do Pilar (17 hs)</li></ul>
<b>Dezembro</b>	<b>02</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ PROFERTIL</li></ul>
<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	