



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

2005



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 2005, 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

No ano de 2005, a coordenação realizou **22 (vinte e duas)** Fiscalizações de Campo, monitorando indicadores que tiveram atendimento operacional executado pela concessionária, os quais estão citados abaixo; assim como acompanhando manutenções preventivas e coletas de gás para análise de PCS.

Mês	Objeto da Fiscalização	Cliente	Período
Janeiro	Verificação da eficiência da assistência técnica da Concessionária em clientes industriais.	Café AFA, Coca Cola.	13/jan
	Fiscalização dos indicadores TAE, Tempo Máximo de Interrupção e Troca de Medidor.	Pontual Repintura, Divina Gula, Lopana, Panaderia Pães e Frios, Macarrão Pajuçara, Posto Pichilau Cambona. Edf. Regence.	24 a 26/jan
	Checar Não Conformidade do indicador Pressão.	Profertil	26/jan
Fevereiro	Acompanhamento de manutenções preventivas realizadas pela Algás.	Postos Samambaia e Avenida.	24/fev
Março	Fiscalização dos indicadores TAE e Troca de Medidor.	Sabrilar, Braskem UCS, Postos Aliança, Pichilau Cambona e Leste Oeste; Iguatemi, Chivitos, Risco Zero, Edf. Tartana.	2 a 8/mar
	Fiscalização no local onde ocorreu vazamento na rede de distribuição da Concessionária.	Rua Humberto Guimarães – Ponta Verde	14/mar
	Acompanhamento de manutenção preventiva, realizada por técnicos da Concessionária.	ERP Pontal	15/mar
	Acompanhamento de coleta de amostra de gás para análise de PCS.	SOCOCO	21/mar
	Fiscalização dos indicadores TAE e Tempo Máximo de Interrupção.	Maxi Posto, Rest. Irmãs Rocha, Edfs. Seycheles, Passacale, Biarritz e Antony Gaudi.	28 a 30/mar
Abril	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Tempo Máximo de Interrupção.	Rest. Truffas, Postos Carioly, Aliança, Comendador, 4 Rodas, Tróia, Macarrão Pajuçara, Edfs. Mogno, Papini, Catânia, Green Star e Araçagi.	18 a 20/abr



Mês	Objeto da Fiscalização	Cliente	Período
Maio	Acompanhamento de manutenção preventiva, realizada por técnicos da Concessionária.	ERP Canaã	3/mai
	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Tempo Máximo de Interrupção.	Posto Samambaia, Iguatemi, Horti-Pão, Rests: Whachako, Bodega do Sertão, Rei do Caldinho, Hotel Ritz Lagoa da Anta, Edfs. Villa Del Mare, Residencial Praias Belas, Edmilson Pontes, Scarp, Terrazas, Mário Mafra, Catânia, Caviúna, Key West, Paganini, Papini e Mansão Turim.	17 e 18/mai
Junho	Acompanhamento de coleta de amostra de gás para análise de PCS.	ERP Pontal	15/jun
	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Tempo Máximo de Interrupção.	Postos Pichilau Tabuleiro e Leste Oeste, Hotel Ritz Lagoa da Anta, Barraca Coqueiral, Rests: Recanto do Picuí, Sueca, Kings Food, Mizu, Hotel Ritz Plazamar, Edfs. Désirée, Dom Perignon, Diamante, Charles Garnier, Lasar Segall, Mirage. Sílvia Cavalcanti, Arlindo Soares, Ametista I, Timoneiro e Mário Mafra.	16 e 20/jun
Julho	Fiscalização dos indicadores TAE e Tempo Máximo de Interrupção de Fornecimento.	Pontual Repintura, Mercado do Pão, Passe Livre Rests: Divina Gula, Akuaba, Edfs. Villa del Maré, Seycheles, Papini, Key West, Damani, Timoneiro, Catânia, Mirage, Arlindo Soares, Ametista I e Bertolucci; Postos Mangabeiras, Atalaia e Chã do Pilar.	19 a 22/jul
Agosto	Fiscalização dos indicadores TAE, Tempo Máximo de Interrupção de Fornecimento e Troca de Medidores.	Moinho Dona Benta, Edfs. Catânia, Port Ville, Cartago, Mavejan, Timoneiro e Portinari; Posto OK.	16/ago
Setembro	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Prazo Máximo para Verificação de Pressão.	Lavanderia DryClean, Restaurante Café Brasil, Edf. Diamante, Maxi Posto.	21/set
Outubro	Acompanhamento de coleta de amostra de gás para análise de PCS.	Coca Cola	04/out
	Fiscalização dos indicadores TAE e Tempo Máximo de Interrupção para Realização de Teste de Estanqueidade.	Serquip; Iguatemi; Edfs. Tarumã, Murano, Messina; Cond. Germano Santos; Postos Ok, Jangadeiros, Samambaia, Aliança e Atalaia.	19 e 20/out



	Objeto da Fiscalização	Cliente	Período
Novembro	Fiscalização dos indicadores TAE, Atendimento por pressão baixa e Interrupção de fornecimento para manutenção.	Rests. do Duda, New Hakata Pontual Repintura, Edfs: Pascoal I, Varandas do Atlântico, Cerejeiras, Rafaello, Ametista I, Saint Barth, Messina; Postos: Praia Mar e São Cristóvão.	17 e 21/nov
	Acompanhamento de coleta de amostra de gás para análise de PCS	Coca Cola e ERP Jangadeiros	
Dezembro	Fiscalização dos indicadores Pressão, Troca de medidor e Interrupção de fornecimento para manutenção e realização de teste de estanqueidade.	Moinho Dona Benta; Posto Pichilau II; Hotel San Marino; Rests: Spettus, Siri Maluco, Tepan, Windows, Império do Chopp; Edfs: Henri Matisse, Callamares, Casa Nova, Jakarta.	19 e 21/dez

Nos referidos meses foram realizadas fiscalizações em: 03 ERP's, 09 (nove) usuários industriais, 33 (trinta e três) usuários comerciais 50 (cinquenta) usuários residenciais e 17 (dezessete) 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 - Frequência média de emergência;
- 5 - FMPP - Frequência de manutenção preditiva e preventiva.

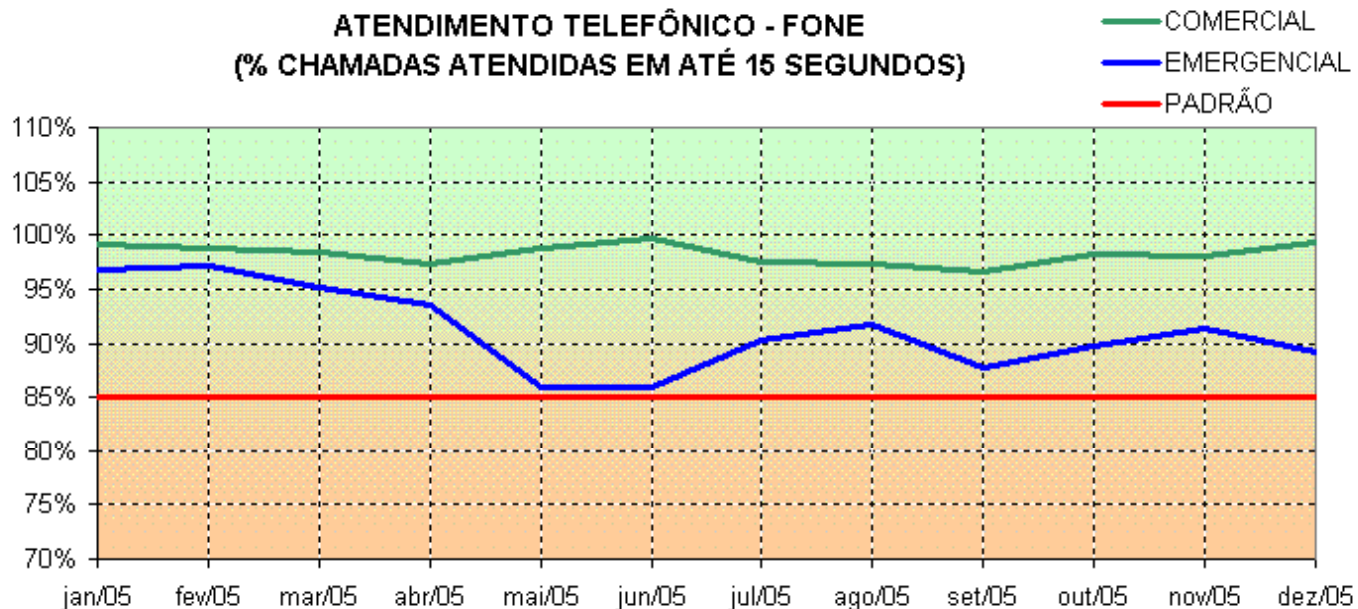


INDICADORES COMERCIAIS COLETIVOS

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/05	248	246	99%	188	182	97%	85%
fev/05	175	173	99%	173	168	97%	85%
mar/05	245	241	98%	227	216	95%	85%
abr/05	254	247	97%	247	231	94%	85%
mai/05	311	307	99%	228	196	86%	85%
jun/05	315	314	100%	198	170	86%	85%
jul/05	356	347	97%	372	336	90%	85%
ago/05	400	389	97%	432	396	92%	85%
set/05	317	306	97%	421	369	88%	85%
out/05	295	290	98%	448	402	90%	85%
nov/05	268	263	98%	450	411	91%	85%
dez/05	270	268	99%	419	374	89%	85%

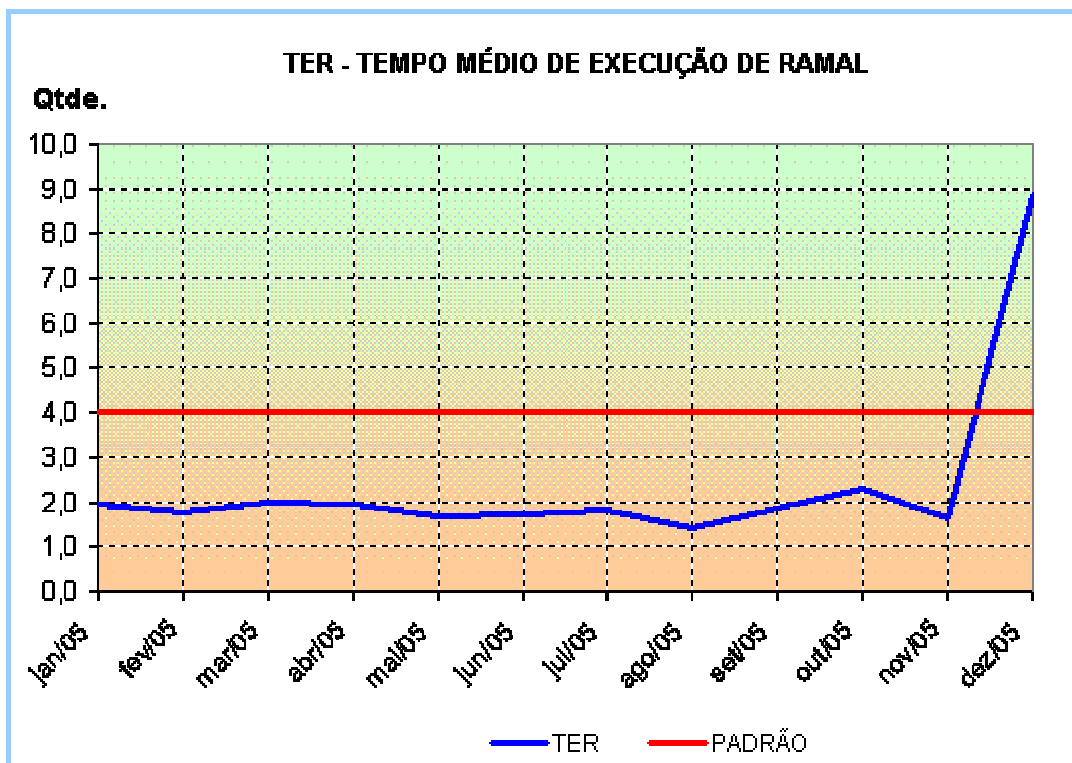
ATENDIMENTO TELEFÔNICO - FONE
(% CHAMADAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS)





TER

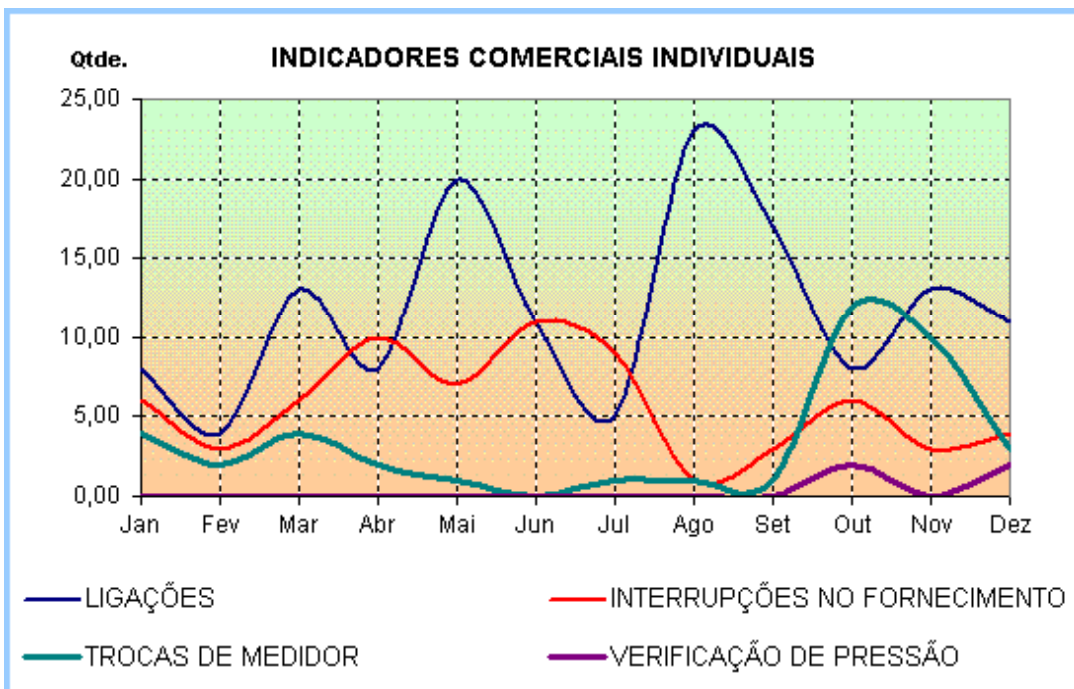
TER - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL		
ETAPA DE TRANSIÇÃO / MATURIDADE		
MÊS	TER (DIAS)	PADRÃO (DIAS)
jan/05	1,92	4,00
fev/05	1,77	4,00
mar/05	2,00	4,00
abr/05	1,92	4,00
mai/05	1,69	4,00
jun/05	1,70	4,00
jul/05	1,80	4,00
ago/05	1,43	4,00
set/05	1,87	4,00
out/05	2,31	4,00
nov/05	1,62	4,00
dez/05	8,83	4,00





INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS

INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS				
ETAPA DE TRANSIÇÃO / MATURIDADE - ANO 2005				
MÊS	LIGAÇÕES	INTERRUPÇÕES NO FORNECIMENTO	TROCAS DE MEDIDOR	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO
Jan	8	6	4	0
Fev	4	3	2	0
Mar	13	6	4	0
Abr	8	10	2	0
Mai	20	7	1	0
Jun	11	11	0	0
Jul	5	9	1	0
Ago	23	1	1	0
Set	17	3	1	0
Out	8	6	12	2
Nov	13	3	10	0
Dez	11	4	3	2





INDICADORES DE QUALIDADE

PRESSÃO

NÚMERO DE ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO MONITORADAS			
ETAPA DE IMPLANTAÇÃO - ANO 2005			
REDE DE DISTRIBUIÇÃO			
MÊS	CITY GATE	ERP	USUÁRIOS
Jan	2	1	15
Fev	2	1	15
Mar	1	1	15
Abr	1	1	15
Mai	1	-	18
Jun	1	-	18
Jul	-	-	18
Ago	1	-	18
Set	1	-	18
Out	1	-	18
Nov	1	-	18
Dez	1	-	18
TOTAL	13	4	204

A ARSAL monitora, mensalmente a pressão nos Cities Gates Pilar e Furado, ERP PAJUÇARA (Responsável pela Pressão dos usuários comerciais e residenciais), 9 usuários industriais e 06 automotivos.

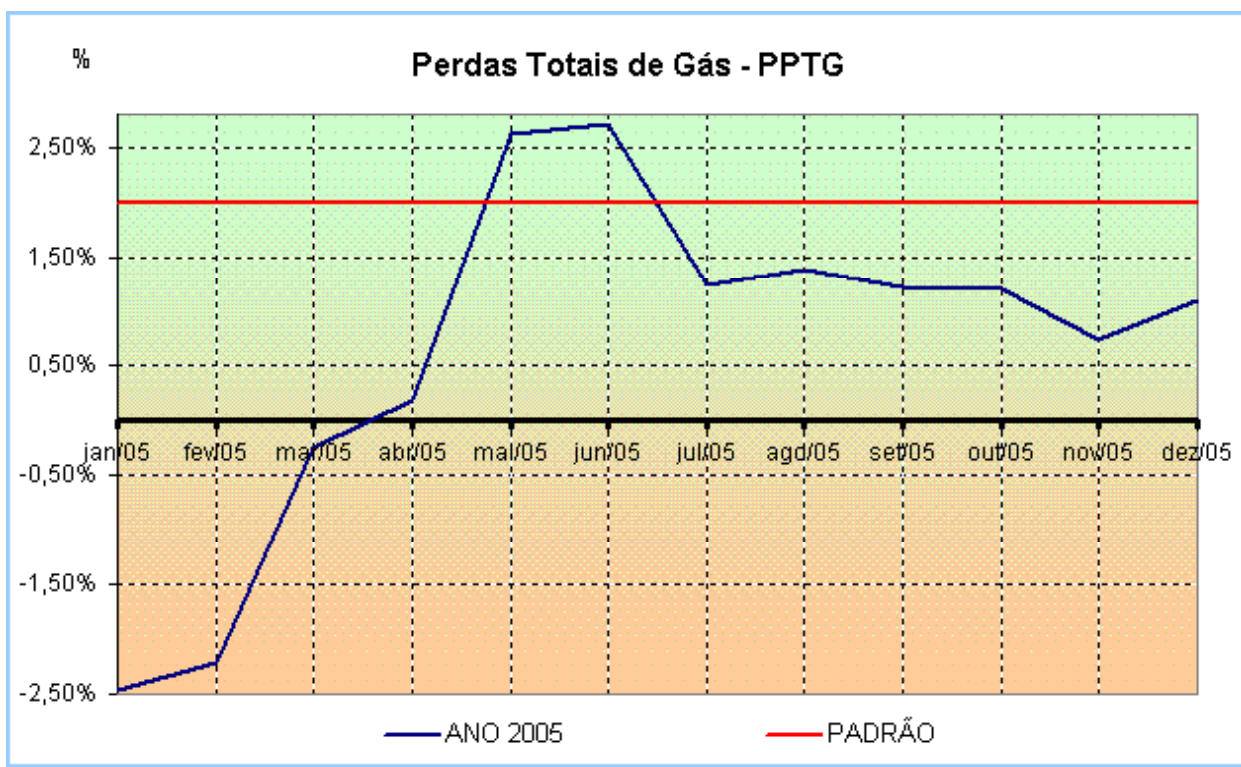
PCS



PPTG

PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS (PPTG)								
ETAPA DE TRANSIÇÃO/ MATURIDADE - ANO 2005								
Mês	Adquirida	Vendida	Consumida	Perda (+) Ganho (-)	Mensal	Média Móvel		Padrão (+/-)
						4 Meses	Anual	
jan/05	12.186	13.208	0	-1.022	-8,39%	-2,46%	-0,66%	2,0%
fev/05	11.589	11.450	0	139	1,20%	-2,21%	-0,55%	2,0%
mar/05	14.157	13.004	0	1.153	8,14%	-0,25%	0,14%	2,0%
abr/05	12.467	12.497	0	-30	-0,24%	0,18%	0,09%	2,0%
mai/05	12.768	12.595	0	173	1,35%	2,61%	0,19%	2,0%
jun/05	13.584	13.372	0	212	1,56%	2,70%	0,28%	2,0%
jul/05	12.948	12.653	0	295	2,28%	1,24%	0,44%	2,0%
ago/05	12.522	12.474	0	48	0,38%	1,39%	0,41%	2,0%
set/05	12.582	12.494	0	88	0,70%	1,23%	0,46%	2,0%
out/05	13.694	13.495	0	199	1,45%	1,20%	0,57%	2,0%
nov/05	11.957	11.903	0	54	0,45%	0,75%	0,74%	2,0%
dez/05	14.067	13.817	0	250	1,78%	1,10%	0,89%	2,0%

Gás em 1000m³/mês



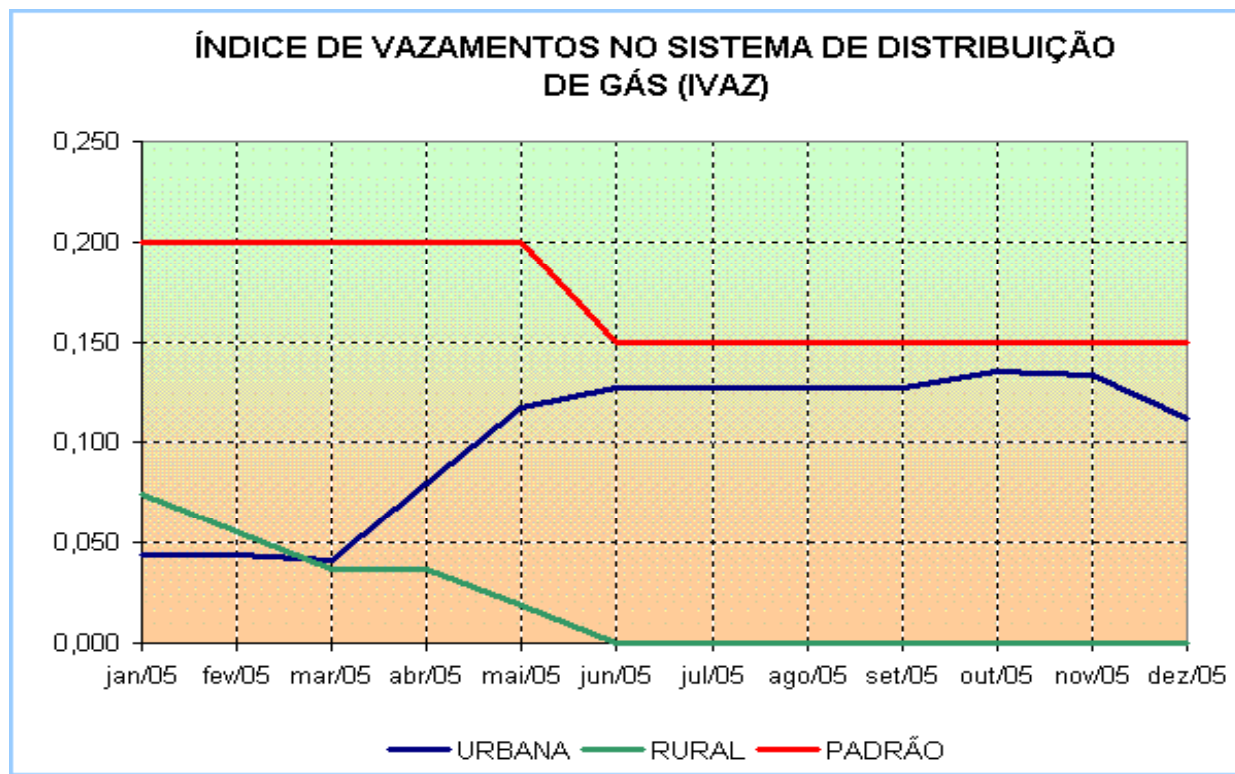


INDICADORES DE SEGURANÇA

IVAZ

ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS (IVAZ)			
ETAPA DE TRANSIÇÃO / MATURIDADE			
REDE DE DISTRIBUIÇÃO			
Mês	URBANA	RURAL	PADRÃO
jan/05	0,044	0,074	0,200
fev/05	0,044	0,056	0,200
mar/05	0,041	0,037	0,200
abr/05	0,080	0,037	0,200
mai/05	0,118	0,019	0,200
jun/05	0,127	0,000	0,150
jul/05	0,127	0,000	0,150
ago/05	0,127	0,000	0,150
set/05	0,127	0,000	0,150
out/05	0,136	0,000	0,150
nov/05	0,133	0,000	0,150
dez/05	0,112	0,000	0,150

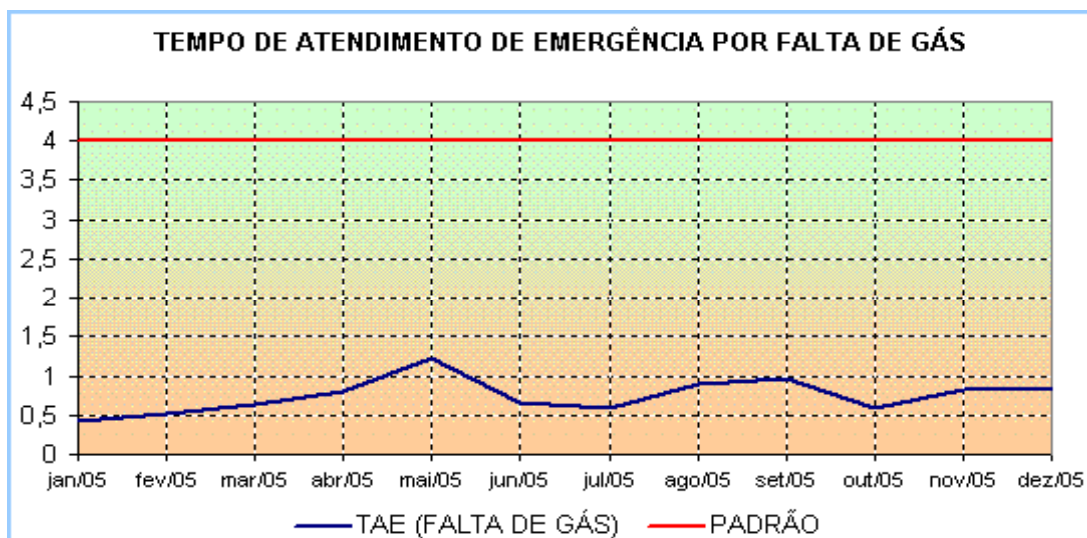
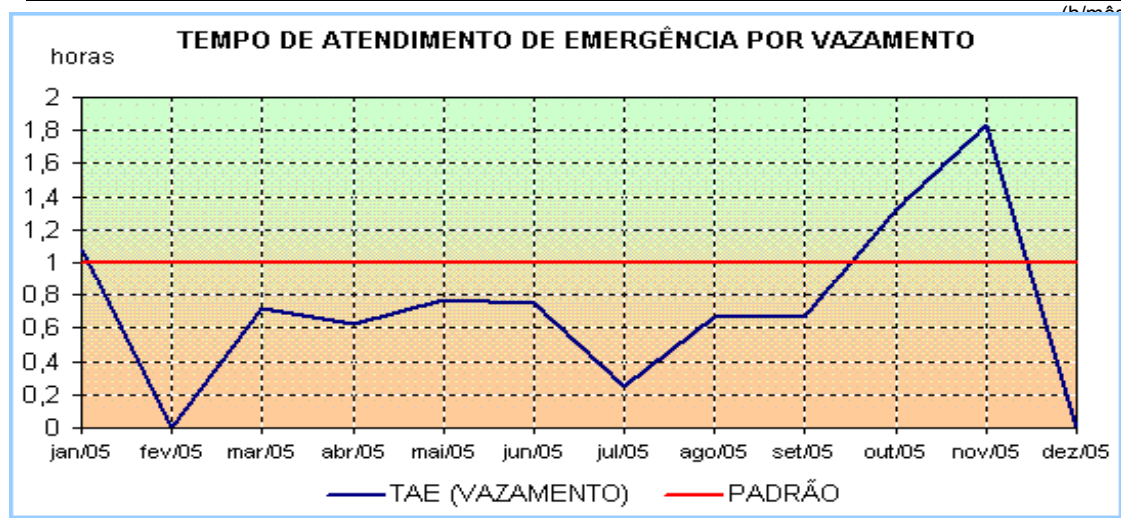
* Obs: Padrão estabelecido nas Normas Gerais de Fornecimento em nº de vazamentos por km de rede por ano.





TAE

TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (TAE)				
ETAPA DE TRANSIÇÃO / MATURIDADE				
MÊS	VAZAMENTO	PADRÃO	FALTA DE GÁS	PADRÃO
jan/05	1,08	1	0,42	4
fev/05	0,00	1	0,51	4
mar/05	0,72	1	0,63	4
abr/05	0,62	1	0,79	4
mai/05	0,77	1	1,22	4
jun/05	0,75	1	0,67	4
jul/05	0,25	1	0,59	4
ago/05	0,67	1	0,89	4
set/05	0,67	1	0,97	4
out/05	1,32	1	0,59	4
nov/05	1,83	1	0,83	4



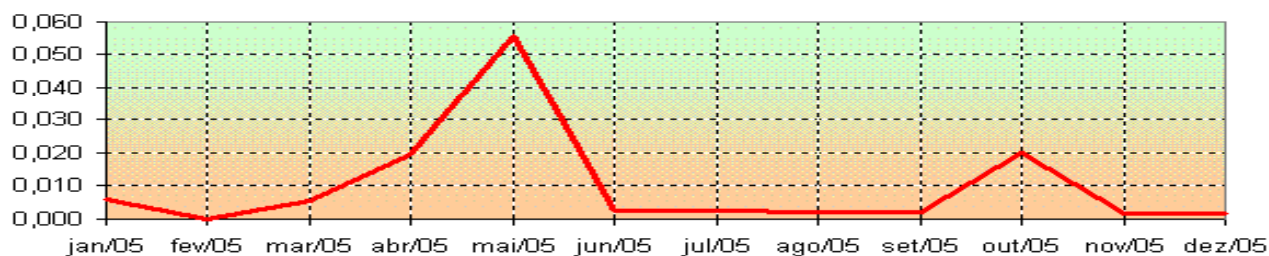


FME

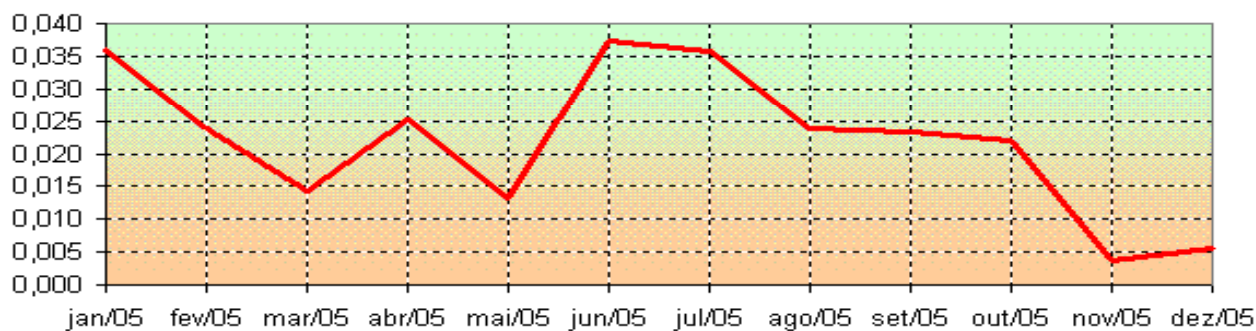
FREQUENCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (FME)					
ETAPA DE TRANSIÇÃO / MATURIDADE					
MÊS	Nº CLIENTES	VAZAMENTOS		FALTA DE GÁS	
		Nº ATENDIMENTOS	FME	Nº ATENDIMENTOS	FME
jan/05	333	2	0,006	12	0,036
fev/05	337	0	0,000	8	0,024
mar/05	350	2	0,006	5	0,014
abr/05	358	7	0,020	9	0,025
mai/05	378	21	0,056	5	0,013
jun/05	403	1	0,002	15	0,037
jul/05	419	1	0,002	15	0,036
ago/05	462	1	0,002	11	0,024
set/05	474	1	0,002	11	0,023
out/05	501	10	0,020	11	0,022
nov/05	538	1	0,002	2	0,004
			0,002	3	0,006

FME =(Nº Atendimentos/Nº Clientes)

FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR VAZAMENTO



FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR FALTA DE GÁS

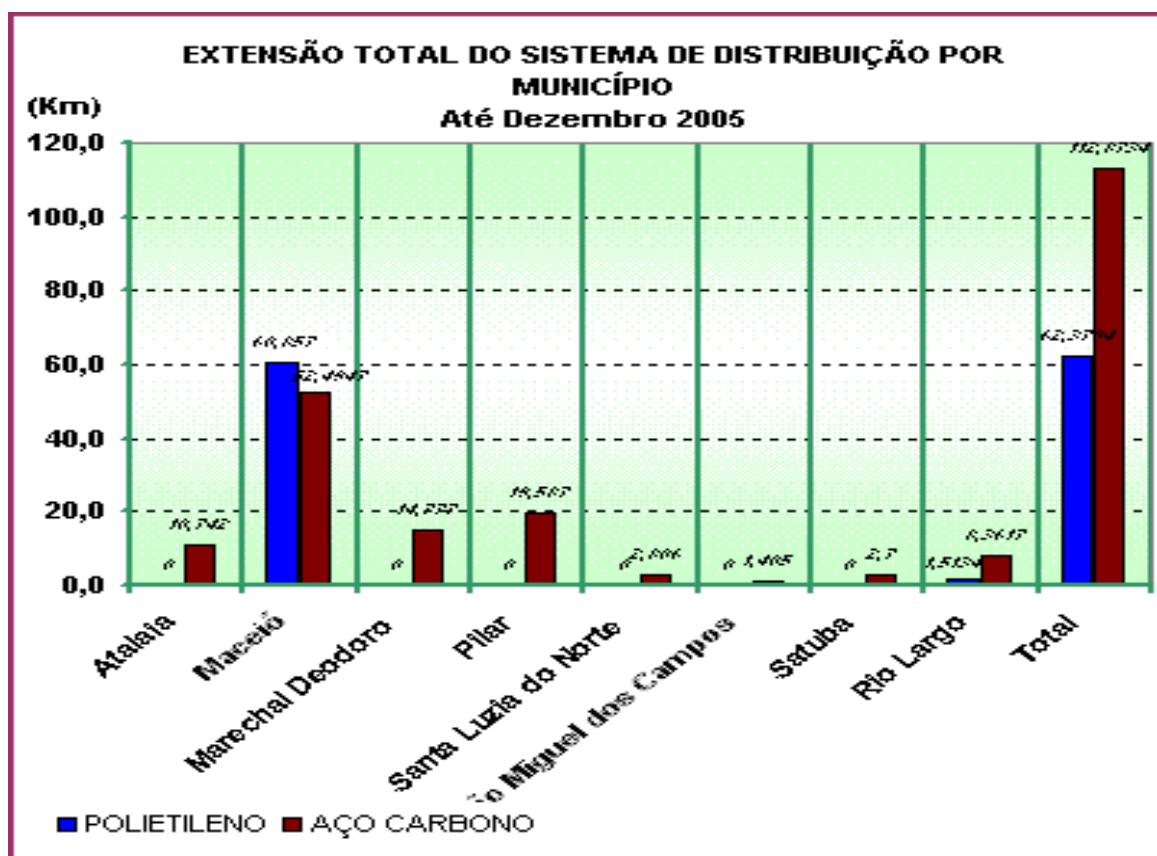




MERCADO

EXTENSÃO DE REDE POR MUNICÍPIO

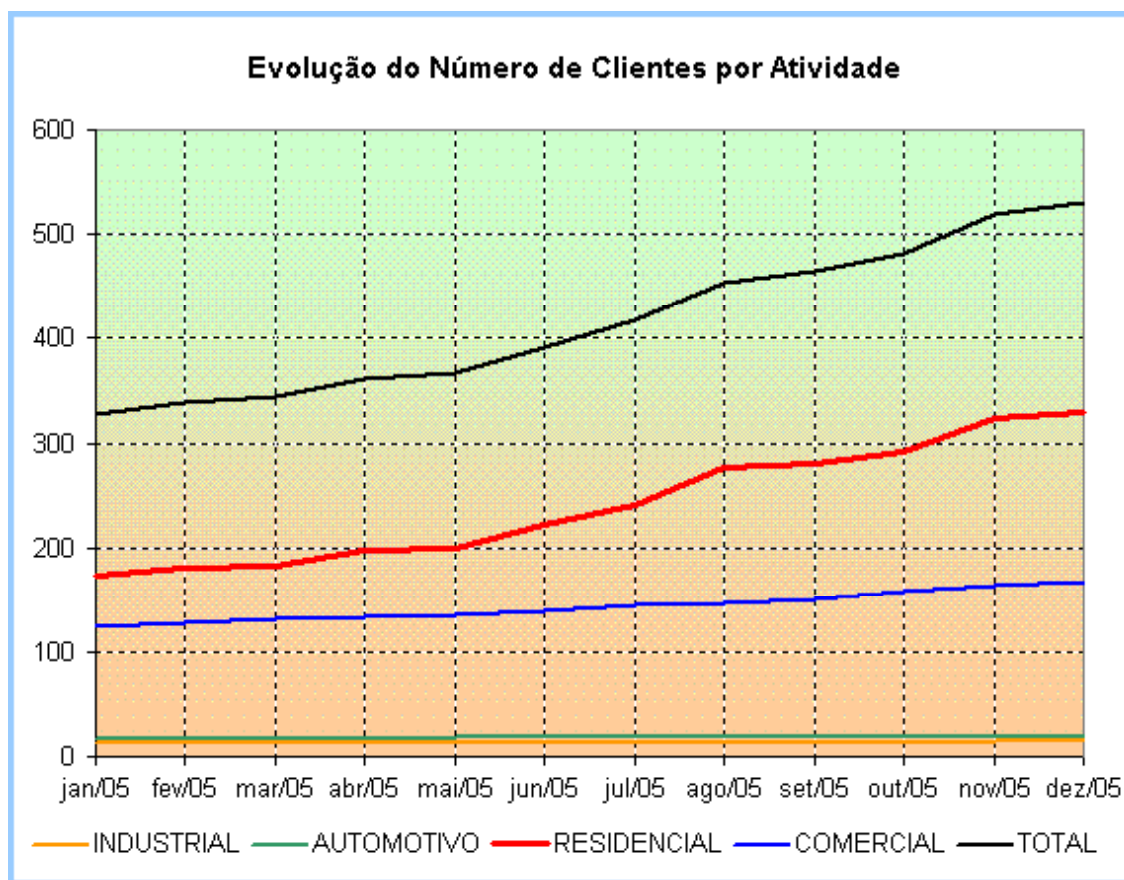
EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO E MATERIAL ATÉ DEZEMBRO 2005			
MUNICÍPIO	EXTENSÃO (Km)		
	POLIETILENO	AÇO CARBONO	TOTAL
Atalaia	1462,0	10,7	1472,7
Maceió	60,9	52,5	113,4
Marechal Deodoro	0,0	14,8	14,8
Pilar	0,0	19,6	19,6
Santa Luzia do Norte	0,0	2,8	2,8
São Miguel dos Campos	0,0	1,4	1,4
Satuba	0,0	2,7	2,7
Rio Largo	1,5	8,4	9,9





EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES POR ATIVIDADE					
ETAPA DE TRANSIÇÃO / MATURIDADE					
MÊS	ATIVIDADE				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/05	13	17	173	124	327
fev/05	13	17	181	127	338
mar/05	13	17	183	131	344
abr/05	13	17	198	134	362
mai/05	13	18	200	136	367
jun/05	13	18	222	139	392
jul/05	13	19	241	145	418
ago/05	13	19	276	146	454
set/05	14	19	281	150	464
out/05	14	19	291	158	482
nov/05	15	19	323	163	520
dez/05	15	19	329	167	530





NÃO CONFORMIDADES

TRANSGRESSÕES DO PADRÃO EM 2005

NÚMERO DE NÃO CONFORMIDADES – ANO 2005				
Mês	INDICADORES			
	COMERCIAIS	QUALIDADE	SEGURANÇA	TOTAL MENSAL
Jan	0	0	1	1
Mar	0	0	1	1
Ago	0	1	0	1
Out	0	1	1	2
Nov	0	0	1	1
Dez	1	0		1
TOTAL	1	2	4	7

INDICADORES DE SEGURANÇA

TAE

- Em Janeiro houve uma transgressão do padrão deste indicador. O tempo de atendimento para o cliente Café AFA, no dia 10 de janeiro, foi de 65 minutos, ultrapassando o valor padrão de 60 minutos. Em fiscalização realizada ao cliente pode-se constatar que o motivo do atendimento foi um vazamento na válvula reguladora da ERM deste cliente. Como o horário deste atendimento foi no período da noite (20:00 horas) não acarretou prejuízos operacionais ao cliente.
- No mês de Março o valor deste indicador foi 71,4 minutos. O valor padrão (60 minutos) foi ultrapassado devido a um vazamento na Rede de Polietileno da Rua Dr. Humberto Guimarães, Bairro de Ponta Verde, este vazamento ocorreu devido à intervenção de terceiros (a Companhia de Água e Saneamento – CASAL rompeu uma tubulação de gás quando estava realizando serviços operacionais na citada rua) e o tempo de solução do vazamento foi de 90 minutos. O incidente não acarretou danos físicos ou materiais aos moradores da região, o maior transtorno, foi à paralisação do fornecimento em alguns clientes. **Através de documento a Concessionária informou que houve um erro de valores na apresentação das planilhas e o tempo real de solução do vazamento foi de 31 minutos, com essa correção o valor padrão do indicador não foi ultrapassado.**



- Em outubro, o padrão que é de 1 hora foi ultrapassado, o valor mensal foi de 1,32 horas devido a 4 (quatro) atendimentos com tempo maior que o padrão estabelecido, os usuários foram : Coca Cola, Braskem UPVC, Cinal e Edf. Varandas do Atlântico. Em resposta a solicitação de esclarecimento para a transgressão de tempo, a Concessionária informou que os vazamentos ocorreram devido a problemas em válvulas/flanges e que só foi necessário interromper o fornecimento no usuário Edf. Varandas do Atlântico, a interrupção foi por cerca de 30 minutos.
- No mês de Novembro este indicador apresentou o valor de 1,83 horas, ultrapassando o padrão de 1 hora. Decorrente de um único atendimento na ERP Pólo.

INDICADORES DE QUALIDADE

PRESSÃO

- No dia 29 de Agosto o usuário Posto Chã do Pilar apresentou uma média diária no valor de (7,31 kgf/cm²) inferior ao limite mínimo que é (7,90 kgf/cm²). Ao ser analisado o Relatório de Histórico Horário deste usuário foi verificado que houve um erro no cálculo da média diária, pois o valor é (8,19 kgf/cm²), portanto em conformidade com o limite de variação do usuário que é de (7,9 kgf/cm² a 9,3 kgf/cm²).
- No mês de outubro o Posto Pichilau II e o Moinho Dona Benta apresentaram transgressão para este indicador. As pressões destes usuários ficaram abaixo do limite mínimo em vários dias do mês, perfazendo um total mensal de 12 horas para o Posto Pichilau II e 21 horas para o Moinho Dona Benta. Em fiscalização realizada para checagem das NC apresentadas, foi constatado que: A baixa de pressão constatada no usuário Moinho Dona Benta foi devido a problemas na caldeira que fez o usuário não consumir gás natural por cerca de 10 dias no referido mês, e não acarretou qualquer prejuízo técnico/econômico. Já o usuário Posto Pichilau II está tendo problemas com a constante baixa de pressão.

INDICADORES COMERCIAIS

- Em dezembro, o indicador **TER – Tempo Médio de Execução de Ramal** apresentou NC no tempo de execução de 03 (três ramais), um ramal teve tempo médio de execução de 7 dias úteis e dois ramais tempo superior a 8 dias úteis. Transgredindo assim o padrão de 4 dias úteis.