

RELATÓRIO DE DESEMPENHO 2009



Coord. Gás Canalizado



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. FISCALIZAÇÃO	4
2.1. FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES	4
2.2. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO	15
2.3. OUTRAS FISCALIZAÇÕES	18
2.3.1 COG – CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE	18
2.3.2. CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS.....	19
2.3.3. MANUTENÇÃO PREVENTIVA DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO	20
2.3.4. PROJETOS E OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DE REDES.....	21
3. NÃO CONFORMIDADES	22

1. INTRODUÇÃO

A ARSAL – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas foi criada para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos delegados. Através da elaboração de normas, expedições de resoluções e portarias e realização de fiscalizações; regula, controla e monitora a prestação de serviços públicos concedidos.

As atividades na regulação realizadas pela Coordenação de Gás Canalizado têm como objetivo garantir a adequada prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas, estabelecendo procedimentos e padrões que a Concessionária ALGÁS – Gás de Alagoas S.A. deve atender no fornecimento dos seus serviços.

Para o exercício da regulação a coordenação desenvolve ações fiscalizadoras que constitui a ferramenta primordial para aferição do cumprimento da legislação e regulamentação do setor. Atua também em mediação de conflitos através de suporte às reclamações dos usuários; realiza reuniões periódicas com a Concessionária para rever conceitos e métodos das atividades regulatórias; troca informações com outras agências reguladoras; visita a órgãos ligados a regulação do setor; dentre outras ações.

Este relatório aborda as principais atividades realizadas no ano de 2009, referentes à regulação do setor de gás canalizado no Estado de Alagoas.

2. FISCALIZAÇÃO

A fiscalização é uma das atividades fundamentais na regulação do setor de gás canalizado. Por meio dela busca-se aferir o cumprimento, por parte da Concessionária, das determinações da Agência, com isso o serviço público de distribuição de gás canalizado será prestado dentro de padrões definidos de atendimento, regularidade, continuidade, segurança e qualidade.

O processo de fiscalização desenvolvido pela ARSAL é realizado mediante a execução de um cronograma anual de ações programadas, sistemáticas e periódicas, para monitoramento de indicadores. Ocorrendo também fiscalizações eventuais para apuração e esclarecimento de fatos específica.

2.1. FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES

As fiscalizações referentes aos indicadores são de caráter permanente e rotineiro e tem como objetivo monitorar o desempenho dos serviços prestados pela Concessionária. Através da análise mensal dos indicadores, a ARSAL verifica o desempenho da qualidade do produto, do serviço e a segurança do fornecimento de gás.

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 informações e valores apurados dos diferentes indicadores para análise da coordenação.

Com o recebimento dos documentos, os mesmos são consolidados, analisados e monitorados utilizando para isso padrões e procedimentos estabelecidos nas Normas Gerais de Fornecimento e nos demais instrumentos regulatórios pertinentes. São enviados mensalmente, para análise da coordenação, planilhas e informações referentes aos seguintes indicadores:

MERCADO

- Evolução do número de usuários por segmento
- Evolução do consumo de por segmento
- Extensão total do sistema de distribuição por município e material

INDICADORES COMERCIAIS

- AVISO - Antecedência mínima de aviso aos usuários;
- FONE-Atendimento telefônico;
- TER -Tempo médio de execução de ramal;
- TMEO - Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos;
- TMCE - Tempo médio construções de extensões;
- Prazo máximo de ligação;
- Prazo máximo de religação;
- Prazo máximo de religação por corte indevido;
- Tempo máximo de interrupção de fornecimento;
- Tempo máximo de devolução de valores;
- Prazo máximo para troca de medidores;
- Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS e COG.
- Prazo máximo para o envio de segunda via da fatura a pedido do usuário;
- Prazo máximo para suspensão de ligação existente a pedido do usuário;
- Prazo máximo para verificação de leitura e consumo a pedido do usuário;
- Prazo máximo para aferição e emissão de laudo de medidor suspeito em decorrência de verificação de consumo.
- Prazo mínimo de antecedência para entrega de fatura em relação à data do vencimento;

INDICADORES DE QUALIDADE

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

INDICADORES DE SEGURANÇA

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

Os gráficos e tabelas a seguir apresentam a avaliação de alguns indicadores durante o ano 2009.

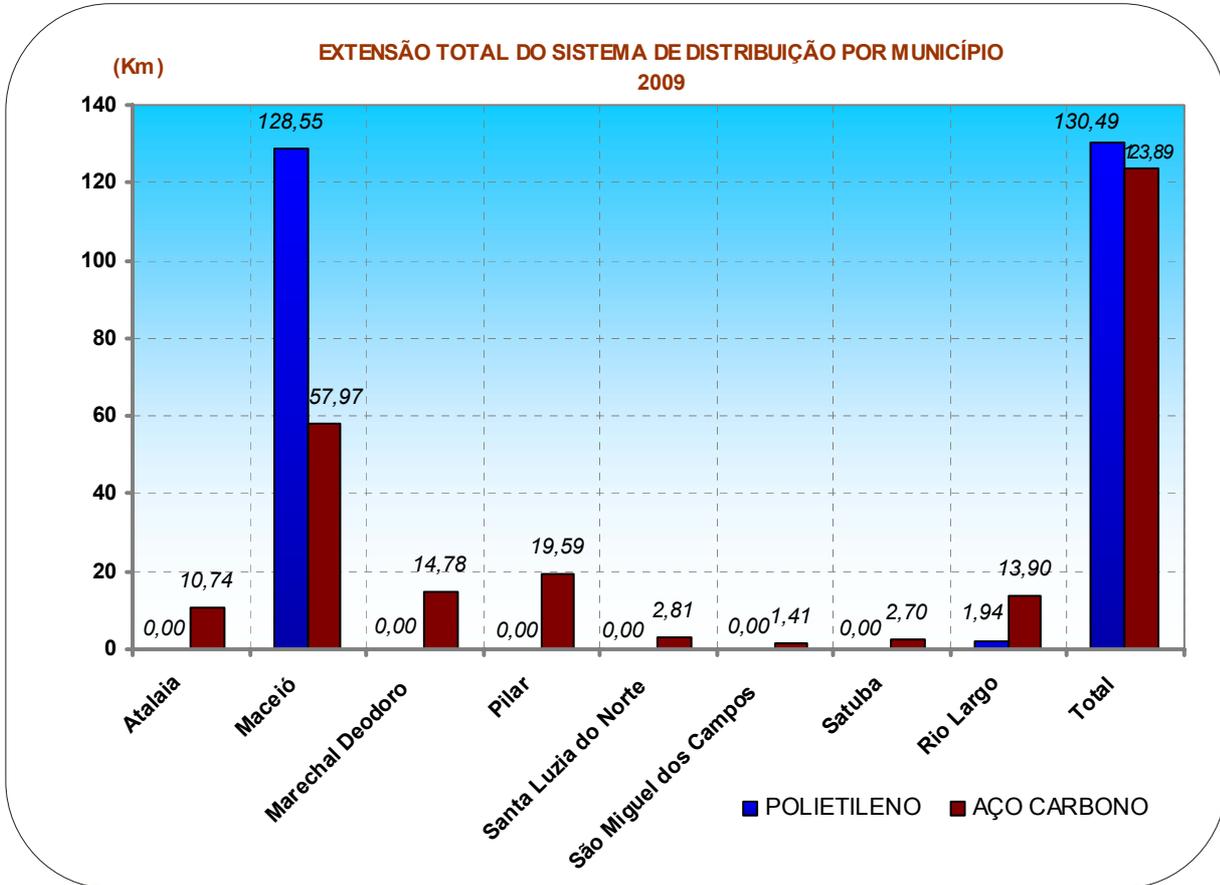
MERCADO

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO

MÊS	ATIVIDADE				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/09	21	35	2260	281	2597
fev/09	21	35	2315	282	2653
mar/09	21	35	2396	283	2735
abr/09	21	35	2444	287	2787
mai/09	21	35	2493	289	2838
jun/09	21	35	2546	289	2891
jul/09	20	35	2612	296	2963
ago/09	20	35	2704	289	3048
set/09	20	35	2809	307	3171
out/09	20	35	2911	296	3262
nov/09	20	35	2976	315	3346
dez/09	20	36	3020	340	3416

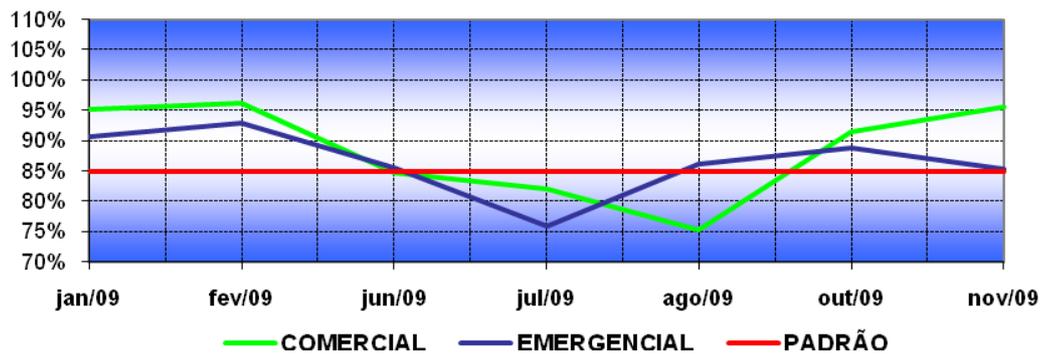
EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO

Mês	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/09	327,00	112,40	3,97	5,98	449,34
fev/09	339,50	108,24	4,24	7,72	459,70
mar/09	257,60	117,31	4,30	6,45	385,65
abr/09	342,46	103,04	4,30	5,39	455,19
mai/09	360,94	100,05	4,41	5,87	471,27
jun/09	353,91	100,92	4,24	6,73	465,80
jul/09	355,76	99,32	4,93	6,17	466,18
ago/09	318,48	97,70	4,36	5,75	426,29
set/09	337,92	111,29	10,56	13,26	473,04
out/09	361,03	100,29	2,89	5,11	469,32
nov/09	359,00	96,92	4,77	3,58	464,27
dez/09	337,65	107,80	6,67	9,75	461,86
MÉDIA	337,61	104,61	4,97	6,81	453,99



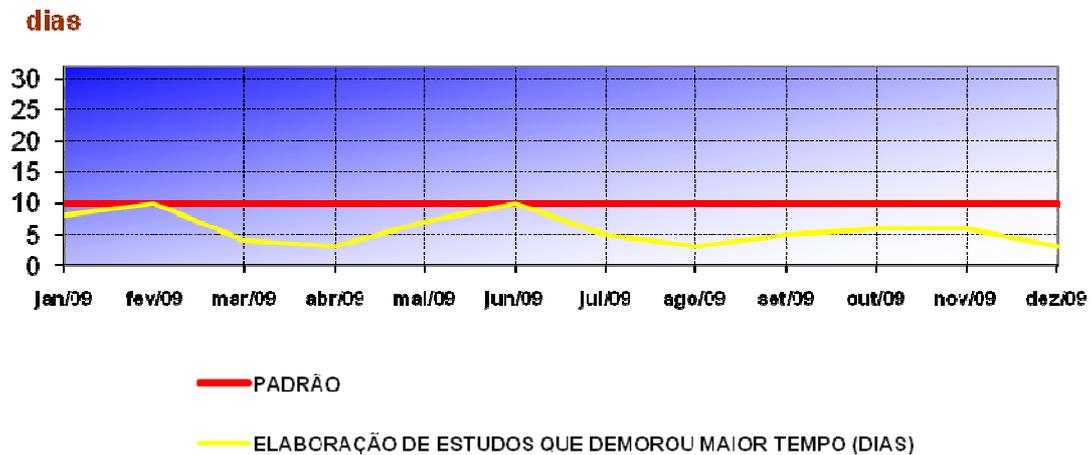
INDICADORES COMERCIAIS

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



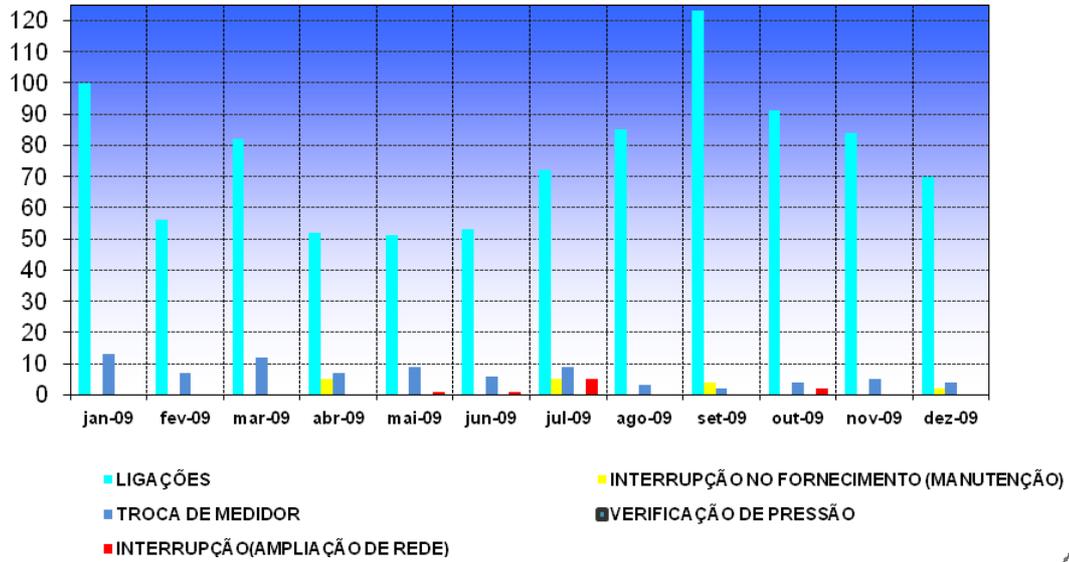
OBS: Nos meses de março, abril, maio, setembro e dezembro/09, não foi possível monitorar o indicador devido a problemas operacionais na central telefônica.

**TMEO - TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE
SERVIÇOS DE REDE DE DISTRIBUIÇÃO**

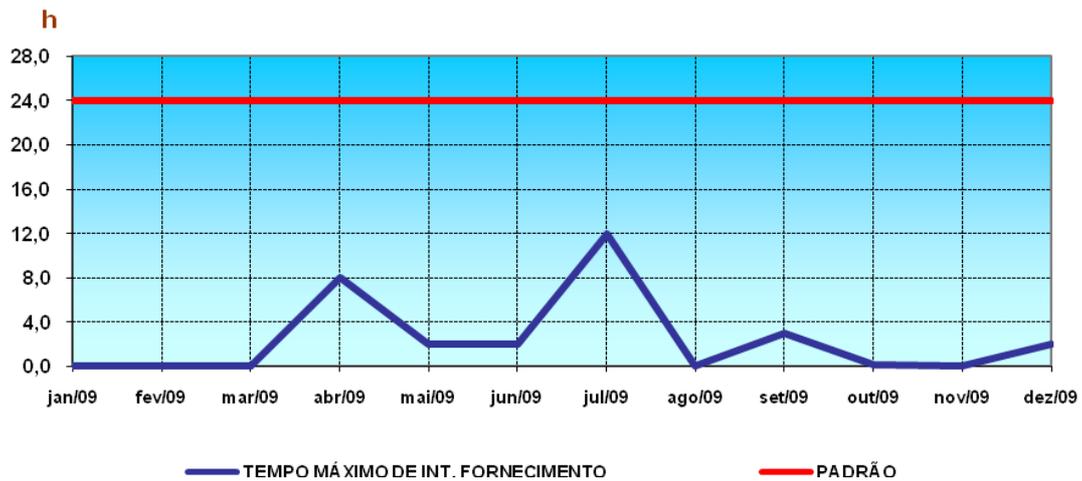


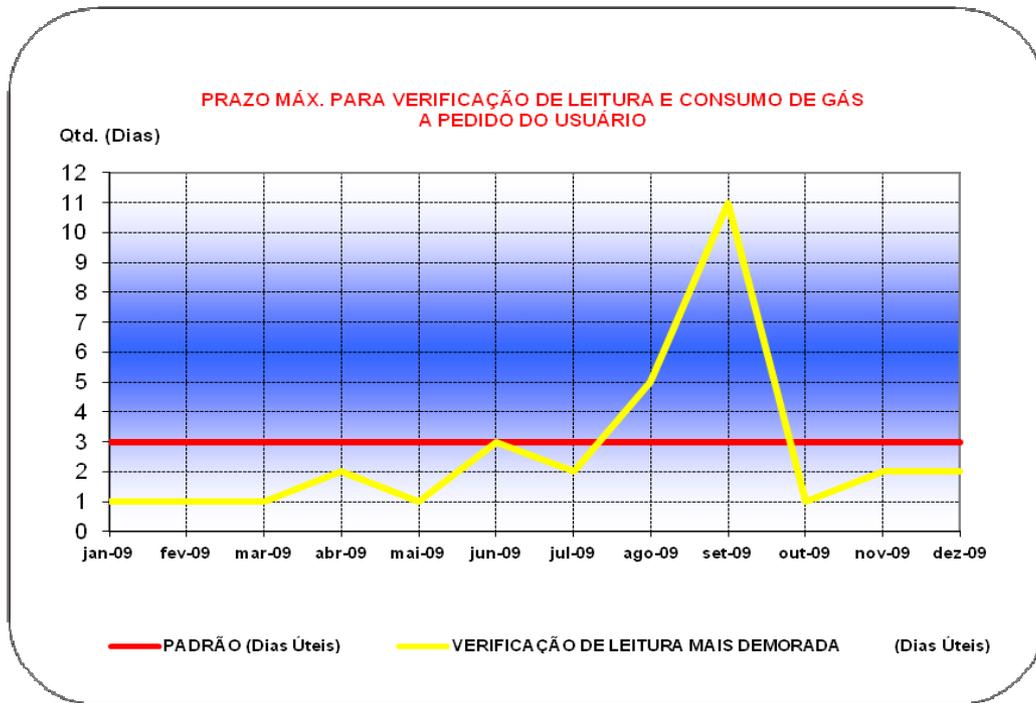
INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS

Qtde. Atendimento



TEMPO MÁXIMO DE INTERRUPÇÃO DO FORNECIMENTO - OCORRÊNCIA MAIS DEMORADA -

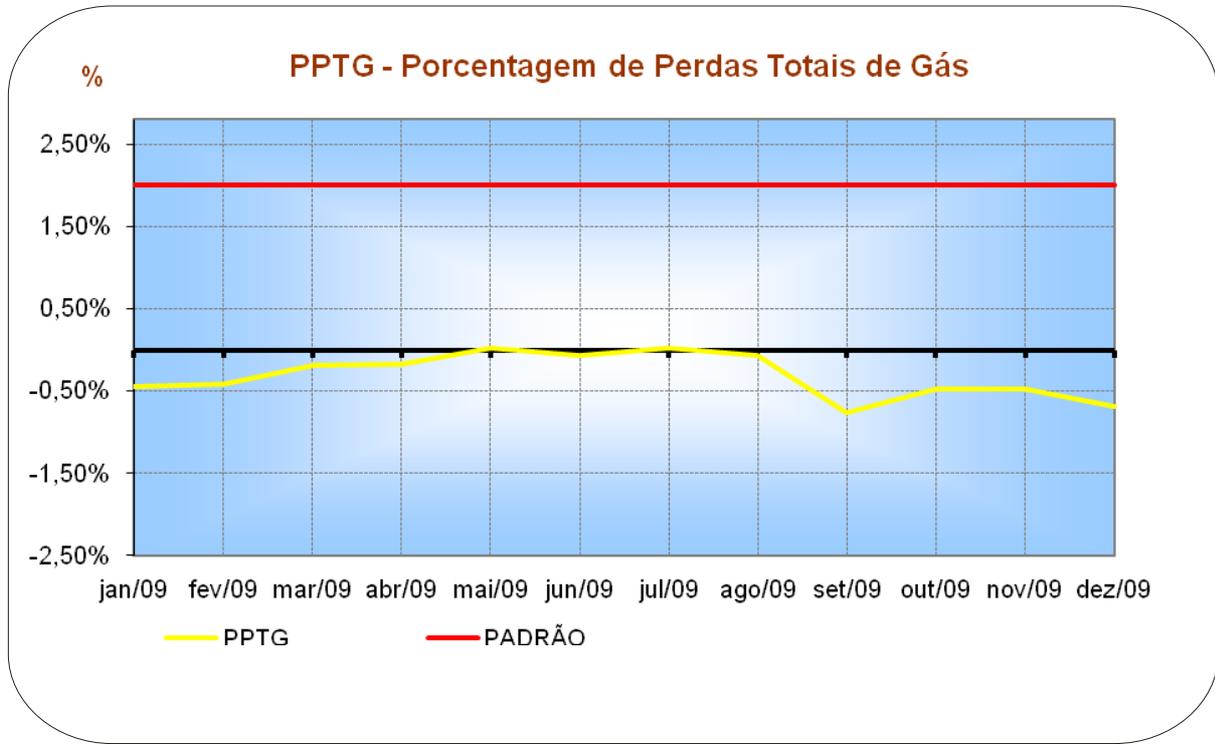




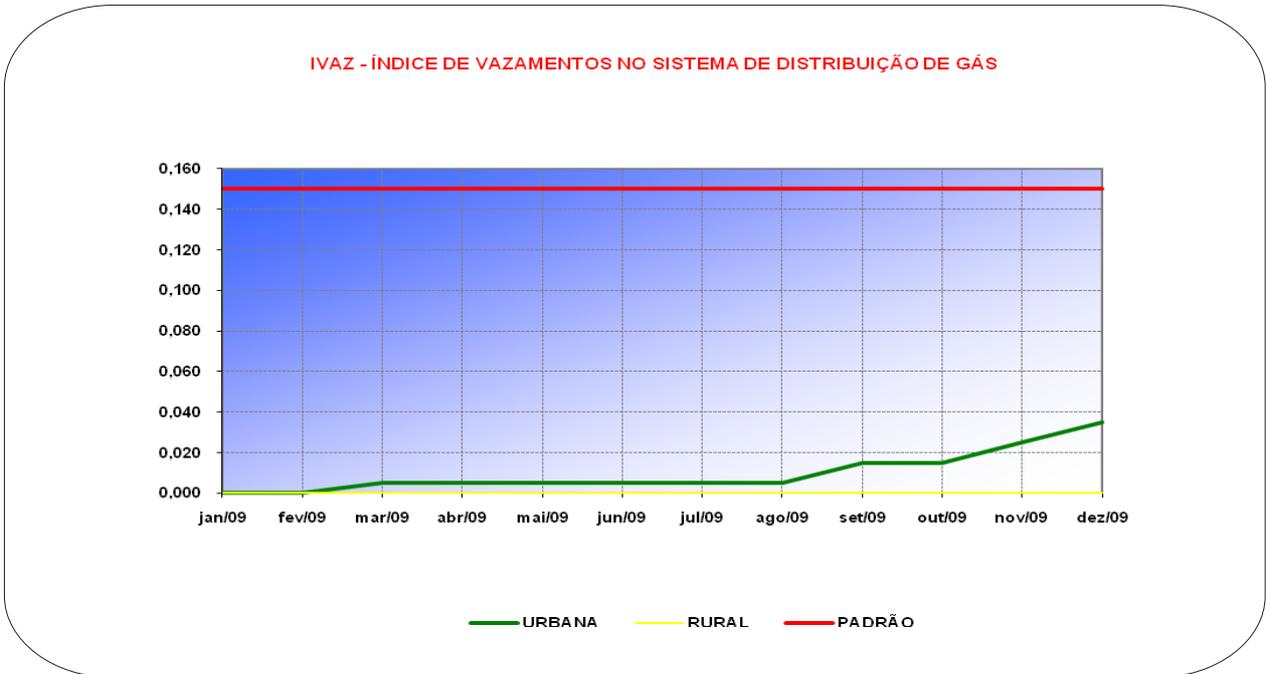
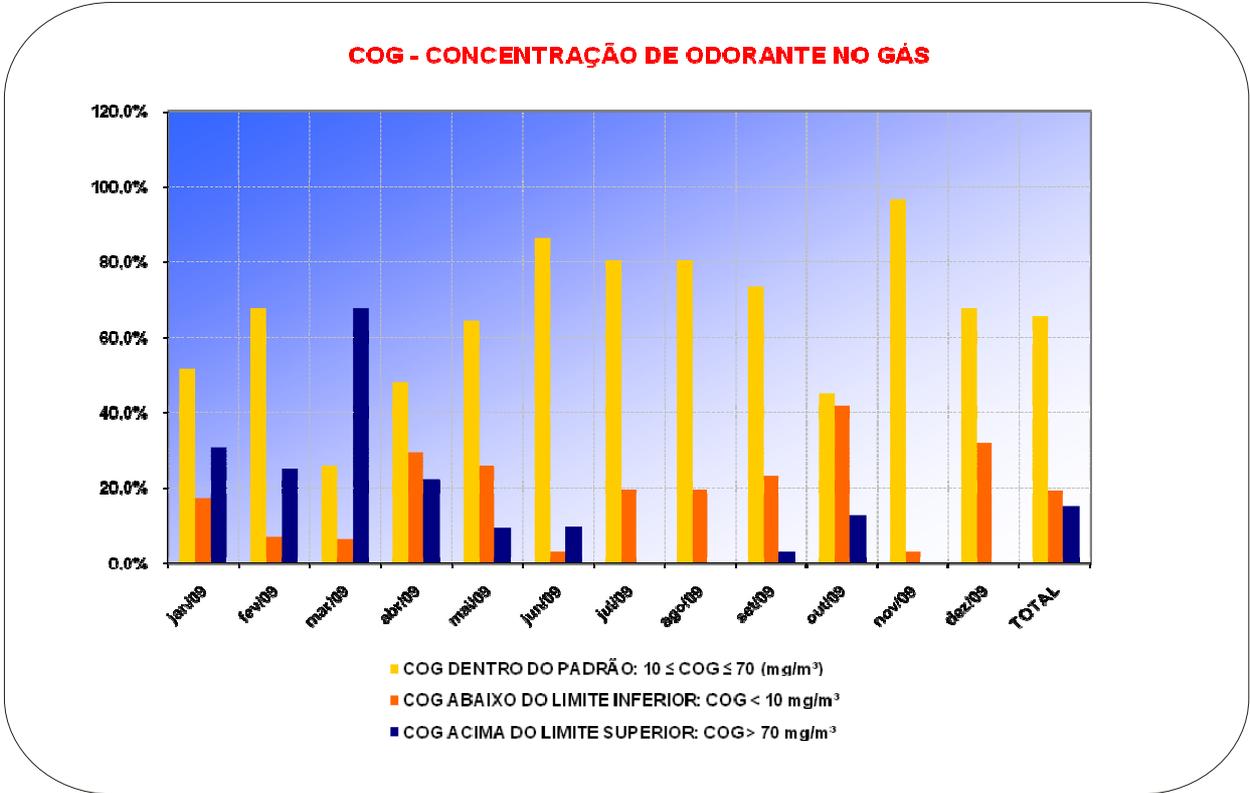


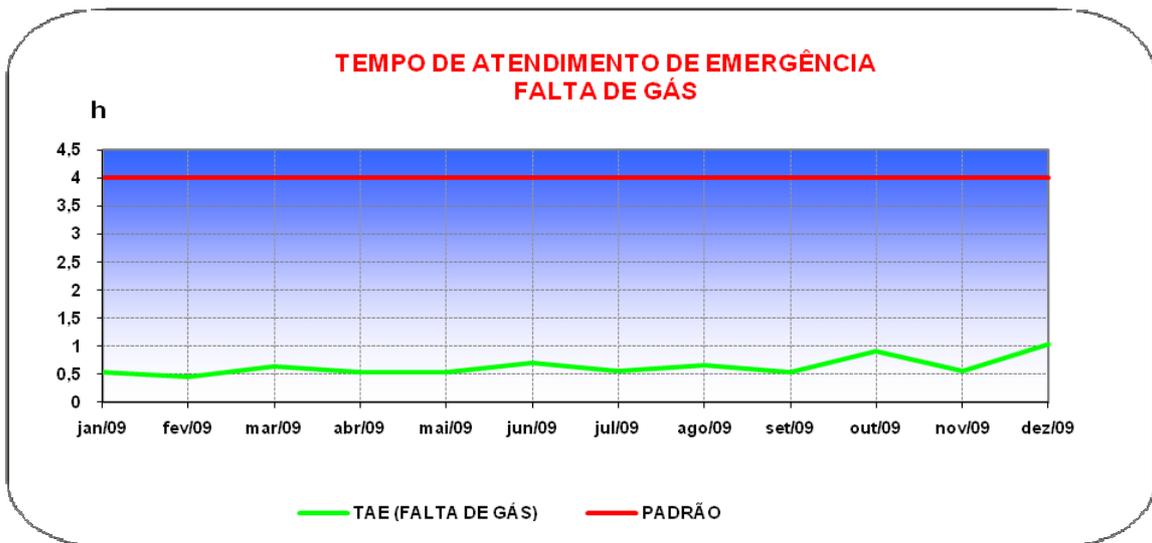
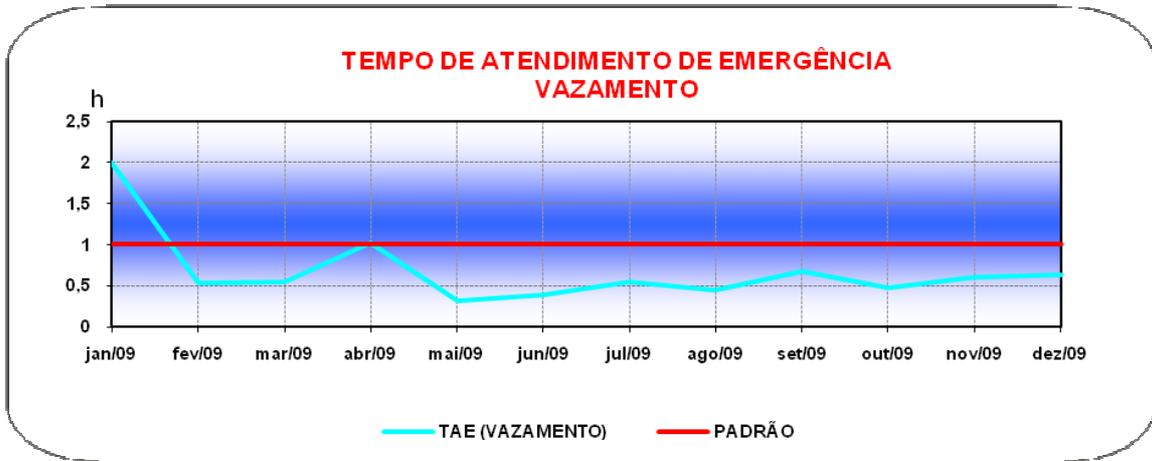
INDICADORES DE QUALIDADE

PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR					
MÊS	LOCAL / USUÁRIO				
	DATA				
	VALOR LIMITE PCS (8.360 kcal/m ³ a 10.270 kcal/m ³)				
	1ª SEMANA	2ª SEMANA	3ª SEMANA	4ª SEMANA	5ª SEMANA
jan/09	POSTO 4 RODAS	POSTO ALIANÇA	ERM COCA-COLA	ERP JANGADEIROS	-
	07/01/2009	13/01/2009	20/01/2009	27/01/2009	-
	9.264,00	9.127,63	9.110,83	9.198,74	-
fev/09	ERP PONTAL	POSTO CHÃ DO PILAR	ERM SOCÔCO	POSTO MAXI 4	-
	03/02/2009	10/02/2009	17/02/2009	25/02/2009	-
	9.108,37	9.132,15	9.058,00	9.124,00	-
mar/09	ERP POLO MULTIFABRIL	ERM POSTO EUCALIPTO	ERM PROFERTIL	POSTO LESTE OESTE	-
	04/03/2009	10/03/2009	18/03/2009	24/03/2009	-
	9.197,25	9.254,27	9.145,33	9.388,20	-
abr/09	ERP POLO MULTIFABRIL	POSTO ATALIA	ERM RELUZNOR	POSTO CARANGO	ERP CAMBONA
	01/04/2009	07/04/2009	15/04/2009	21/04/2009	28/04/2009
	9.079,20	9.237,16	9.096,93	9.003,79	9.177,64
mai/09	POSTO SÃO CRISTOVÃO	ERM JANGADEIROS	ERM JACINTINHO	ERM AEROPORTO	-
	05/05/2009	13/05/2009	19/05/2009	26/05/2009	-
	9.046,39	9.150,94	9.191,99	9.168,71	-
jun/09	ERM POSTO PICHILAU II	ERP POLO MULTIFABRIL	POSTO COMENDADOR	ERM QUATRO RODAS	ERM POSTO PICHILAU II
	02/06/2009	10/06/2009	16/06/2009	25/06/2009	30/06/2009
	9.200,02	9.253,27	9.178,24	9.184,13	9.223,61
jul/09	POSTO STELLA MARIS	ERP PONTAL	ERM POSTO CARIOLY	ERM SOCÔCO	-
	07/07/2009	14/07/2009	21/07/2009	28/07/2009	-
	9.168,45	9.189,32	9.218,97	9.166,66	-
ago/09	POSTO SÃO CRISTOVÃO	ERM POSTO MAXI 4	POSTO QUATRO RODAS	ERM COCA COLA	-
	04/08/2009	12/08/2009	18/08/2009	25/08/2009	-
	9.064,46	9.011,83	9.007,30	9.035,15	-
set/09	ERM CHA DO PILAR	ERM POSTO PG	ERM POSTO MILLENIUM	ERP CAMBONA	ERM CHA DO PILAR
	01/09/2009	08/09/2009	16/09/2009	22/09/2009	29/09/2009
	9.024,77	9.024,03	8.983,29	9.004,61	8.987,93
out/09	ERP AEROPORTO	ERM JANGADEIROS	ERM POSTO MAXI 4	ERM COCA COLA	-
	06/10/2009	13/10/2009	20/10/2009	27/10/2009	-
	8.984,85	9.474,40	9.133,02	9.092,61	-
nov/09	ERM STELLA MARIS	POSTO SANTA LÚCIA	ERP PONTAL	CHÃ DE ATALIA	-
	04/11/2009	10/11/2009	17/11/2009	24/11/2009	-
	8.981,83	9.118,64	9.093,09	9.034,52	-
dez/09	ERM JACINTINHO	ERM CHÃ DO PILAR	ERP POLO	ERM SOCÔCO	ERM JACINTINHO
	01/12/2009	08/12/2009	15/12/2009	22/12/2009	29/12/2009
	9.073,08	9.086,45	9.087,45	9.066,91	9.097,69



INDICADORES DE SEGURANÇA





2.2. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO

A ação fiscalização de campo tem início após análise das informações mensais enviadas pela Concessionária. São observados os padrões dos indicadores e métodos técnico-operacionais, realizados pela ALGÁS nos atendimentos aos usuários; através desses parâmetros os técnicos da coordenação identificam os atendimentos que deverão ser prioritariamente fiscalizados para checagem e monitoramento e registro.

Na fiscalização procura-se avaliar a organização, métodos e processos, identificando fatores que estão prejudicando ou possa vir a prejudicar a qualidade dos serviços de distribuição de gás canalizado e do atendimento ao consumidor, nos termos da legislação em vigor.

Após realização da fiscalização de campo ocorre a consolidação das informações e elaboração de relatório técnico, denominado RTGÁS que apresenta um resumo da análise sobre a evolução dos serviços prestados pela Concessionária, destacando o desempenho da Concessionária nos atendimentos realizados e as transgressões de padrões e procedimentos, quando pertinente.

Além das fiscalizações de rotina, eventualmente os técnicos são deslocados para vistorias específicas. Essas vistorias podem ser geradas por ocorrências relevantes que tenham sido percebidas em fiscalizações, que tenham sido informadas pela Concessionária, por terceiros, ou ainda que tenha sido objeto de reclamações ou denúncias de usuários juntos ouvidoria da Agência.

Os resultados das fiscalizações realizadas, durante o ano de 2009, encontram-se apresentadas detalhadamente na seqüência.

Em 2009, a coordenação realizou 24 (vinte e quatro) Fiscalizações de Campo, as quais estão discriminadas abaixo:

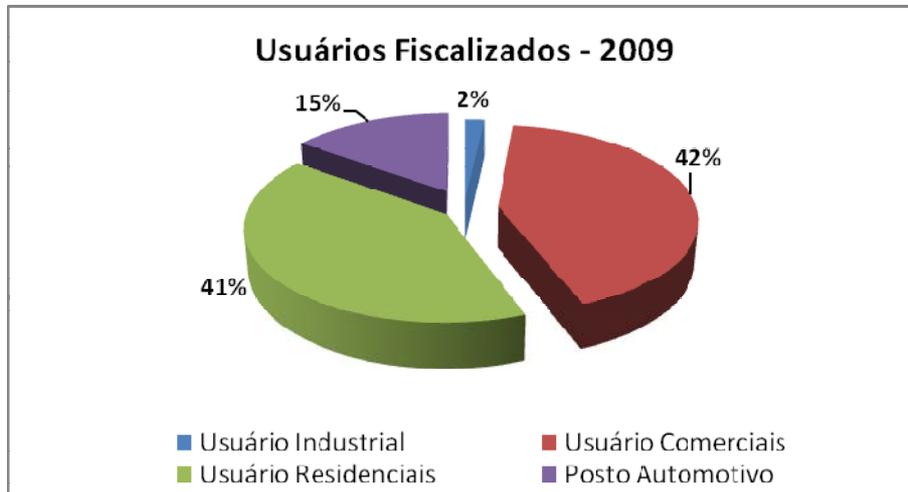
Nº	Objeto da Fiscalização	PERÍODO/2009											
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Pressão	X	X										
2	Concentração de odorante no Gás -COG	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	TAE- Tempo atendimento de emergência	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Prazo máximo para troca de medidor	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
5	Prazo máximo de suspensão de fornecimento de gás natural							X	X	X			
6	Prazo máximo para verificação de leitura	X		X	X	X	X			X	X	X	
7	Poder Calorífico Superior - PCS	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
8	Outros	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Fiscalizações de Campo Realizadas no Ano de 2009

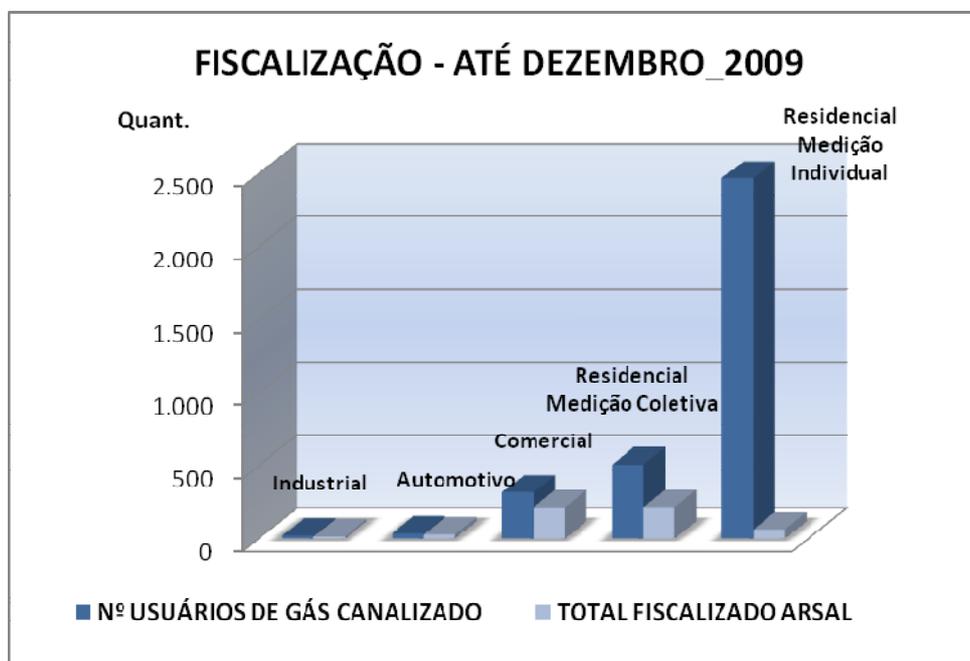


A Concessionária possui uma malha de distribuição de 254,38 Km abrangendo 8 municípios do Estado de Alagoas. São eles Maceió, Atalaia, Pilar, Santa Luzia do Norte, Satuba, São Miguel dos Campos, Rio Largo e Marechal Deodoro, e atende 3416 usuários dos segmentos industriais, residenciais, comerciais e automotivos.

As fiscalizações realizadas, em 2009, inspecionaram o total de 113 usuários, sendo: 02 (dois) industriais, 48 (quarenta e oito) usuários comerciais, 17 (dezesete) automotivos e 46 (quarenta e seis) residenciais.



No acumulado já foram fiscalizados, até dezembro de 2009, 211 (duzentos e onze) usuários comerciais, 13 (treze) industriais, 28 (vinte e oito) automotivos e 276 (duzentos e setenta e seis) residenciais, totalizando 528 usuários de gás canalizado fiscalizados em todo Estado de Alagoas.



2.3. OUTRAS FISCALIZAÇÕES

2.3.1 COG – CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE

O COG é o indicador de segurança que quantifica a concentração de odorante presente no gás natural distribuído pela Concessionária. A presença de odorante na distribuição do gás natural é obrigatória; através do seu odor característico facilita a identificação de eventuais vazamentos garantindo a segurança do sistema e dos consumidores.

Em 2009, foi elaborada e publicada a Resolução ARSAL Nº 85 que dispõe sobre os novos padrões do indicador (10 mg/m^3 a 70 mg/m^3). Os limites estabelecidos na Resolução devem ser atendidos em qualquer ponto do sistema de distribuição e nos pontos de entrega do gás a usuários finais de todos os segmentos operados pela Concessionária. Atualmente a ALGÁS utiliza os odorantes EtilMercaptana ($\text{C}_2\text{H}_5\text{SH}$) e SPOTLEAK 1009.

O monitoramento deste indicador é realizado através de auditorias diárias em análises laboratoriais de amostras de gás, realizadas no laboratório da empresa Qualitex, contratado pela Concessionária, para realizar os ensaios através do processo de cromatografia gasosa. Os pontos de coletas das amostras de gás foram previamente determinados pela coordenação, levando-se em consideração pontos equidistantes ao longo da rede de distribuição. No ano de 2009, os pontos monitorados foram: ERP's Pontal e Pólo; e os postos automotivos: Jangadeiros, Avenida, São Cristovão, Samambaia e AL-101 Norte.

Fiscalização de Análise do COG



2.3.2. CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS

A fiscalização das Características Físico-Químicas do gás natural tem como referência a Portaria ANP Nº 16 de 17/06/08, que estabelece a especificação do gás natural a ser comercializado em todo o território brasileiro.

Para realização de tal procedimento, a coordenação pré determinou pontos para coleta de gás, localizados a jusante das instalações, em usuários dos segmentos industrial e automotivo. Essas análises são realizadas semanalmente, em laboratório contratado pela Concessionária e inspecionadas por técnicos da coordenação. São monitoradas as seguintes propriedades: Composição do Gás, Poder Calorífico Superior e Inferior, Densidade Relativa e Absoluta, Fator de Compressibilidade e Índice de WOBBE.

Após a realização dos ensaios, os dados são encaminhados a ARSAL para uma análise detalhada dos resultados obtidos. Dentre as características do gás natural o PCS – Poder Calorífico Superior tem uma especial atenção, visto ser esse indicador que estabelece os parâmetros básicos para definir o correto valor do gás a ser faturado.

Acompanhamento de Análise Físico- Químicas do Gás



2.3.3. MANUTENÇÃO PREVENTIVA DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

A manutenção preventiva tem como objetivo reduzir a possibilidade de falhas operacionais ou degradação do sistema de distribuição de gás canalizado. A periodicidade e os procedimentos a serem executados, pela Concessionária para realização das manutenções preventivas em ERP's (Estações de Regulagem de Pressão do Sistema de Distribuição) e em ERM's (Estações de Regulagem de Pressão e Medição do Usuário), estão determinados nas Normas Gerais de Fornecimento.

As manutenções realizadas, no decorrer do ano, tiveram o acompanhamento e fiscalização da ARSAL, onde foi inspecionada a execução de limpeza, calibração, reparo e substituição de peças e equipamentos como também os procedimentos de rastreamento e eliminação de vazamentos nas diversas áreas abrangidas pela rede de distribuição.

Manutenção de ERP



Rastreamento de Vazamento





2.3.4. PROJETOS E OBRAS DE IMPLANTAÇÃO DE REDES

Anualmente, os projetos de expansão da rede de distribuição de gás canalizado, a serem realizados, são encaminhados pela Concessionária a ARSAL. A execução dos projetos e os serviços de construção e montagem de redes de aço-carbono e PEAD (polietileno de alta densidade) são vistoriados pela ARSAL. Nestas fiscalizações é observado o cumprimento dos padrões de qualidade fixados nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, o tempo de execução de cada obra, a extensão e o material usado em cada trecho implantado. Como também é feita análise técnica do mercado atendido e consumo de gás natural previsto, com a implantação dos projetos.

Em 2009, foram analisados projetos de adensamento e/ou expansão urbana da grande Maceió. Durante o ano foram realizadas diversas fiscalizações em obras de implantação de redes de aço-carbono e PEAD; e em serviços de execução de ramais.

Fiscalização em Obras de Implantação de Rede



3. NÃO CONFORMIDADES

TRANSGRESSÕES DO PADRÃO EM 2009				
MÊS	INDICADORES			
	COMERCIAIS	QUALIDADE	SEGURANÇA	TOTAL MENSAL
Janeiro	-	-	1	1
Abril	-	-	1	1
Junho	1	-	-	1
Julho	2	-	-	2
Agosto	2	-	-	2
Setembro	2	-	1	3
Outubro	1	-	1	2
Dezembro	1	-	-	1
TOTAL	9	-	4	13

- O indicador de segurança TAE ultrapassou o padrão determinado nas Normas Gerais de Fornecimento, nos meses de janeiro e abril. O motivo da transgressão do tempo padrão do indicador foi retardamento para início de atendimento em alguns usuários residenciais. Durante as fiscalizações de campo realizadas, foi constatado que esses atrasos não acarretaram transtornos a nenhum usuário.
- Nos meses de junho, julho e agosto o indicador FONE (Comercial e Emergencial) apresentou percentual de abaixo do padrão de (85%) para chamadas atendidas em até 15 segundos. O baixo aproveitamento do indicador foi motivado por problemas operacionais na Central Telefônica da Concessionária que retardaram o atendimento telefônico e geraram relatórios inconsistentes e incompletos.
- Referente ao indicador Comercial AVISO, houve não conformidade nos meses de julho, setembro, outubro e dezembro. Nos meses indicados, o comunicado sobre a necessidade de interrupção de fornecimento de gás para realização de obras e/ou manutenções programadas foi encaminhado, a alguns usuários a serem afetados, em um prazo inferior aos 03 (três) dias de antecedência exigido para o indicador.

- Em setembro e outubro, o indicador de segurança COG transgrediu o padrão mínimo (10 mg/m^3) e máximo (70 mg/m^3) determinado pela ARSAL. Apesar da transgressão constatada não ocorreu nenhum incidente na rede de distribuição e/ou com usuários acarretado pela alteração na concentração de odorante no gás.