

Relatório Anual

Gás Canalizado



2 0 1 1



1. APRESENTAÇÃO

Este relatório tem como objetivo apresentar as principais atividades realizadas pela coordenadoria de gás durante o ano de 2011.

No ano, destacou-se a publicação da Resolução ARSAL 104/2011 de 03/03/11 que dispõe sobre a segunda revisão das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado. A nova versão atualizou prazos e padrões de alguns indicadores e incluiu novas ferramentas de controle visando garantir um fornecimento de gás natural canalizado com qualidade, segurança e confiabilidade.

Para garantir que a concessionária Gás de Alagoas S.A - ALGÁS preste o serviço adequado aos consumidores, os técnicos da coordenadoria fiscalizaram os atendimentos realizados em usuários de gás natural; acompanharam os serviços de construção e montagem de gasodutos e as manutenções preventivas realizadas em toda rede de distribuição. Também auditaram, em laboratório, amostras de gás coletadas em unidades consumidoras definidas pela Agência, com a finalidade de monitorar a qualidade do gás distribuído em Alagoas.

A seguir estão detalhadas as fiscalizações realizadas, irregularidades encontradas e determinações da Agência para regularizar não conformidades detectadas.



2. FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES

A fiscalização de indicadores é de caráter rotineiro e consiste na avaliação objetiva e sistemática do desempenho do serviço prestado através da comparação dos padrões e procedimentos estabelecidos nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.

A tabela abaixo mostra os indicadores utilizados para aferição e monitoramento da qualidade do serviço, do produto e do atendimento comercial.

Tabela 1: Indicadores monitorados

Segurança	Concentração de odorante no gás - COG Índice de vazamentos no sistema de distribuição - IVAZ Tempo de atendimento de emergência - TAE Frequência de manutenção preditiva Frequência de manutenção preventiva
Qualidade	Pressão Poder calorífico superior - PCS Porcentagem de perdas totais de gás - PPTG
Comerciais	Aviso Atendimento telefônico - FONE Tempo médio de execução de ramal - TER Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços - TMEO Tempo médio de construção de extensões de rede - TMCE Prazo máximo de ligação Prazo máximo de religação Prazo máximo de religação por corte indevido Tempo máximo de interrupção de fornecimento Prazo máximo para devolução de valores Prazo máximo para troca de medidor Prazo mínimo para entrega da fatura em relação à data de vencimento Prazo máximo para verificação de pressão Prazo máximo para verificação de PCS Prazo máximo para verificação de COG Prazo máximo para envio de 2ª via da fatura Prazo máximo para suspensão e desligamento do fornecimento Prazo máximo de inspeção de medidor para alteração de titularidade Prazo máximo para verificação de leitura e consumo Prazo máximo para recalibração de medidor Prazo mínimo para envio de notificação de corte Prazo mínimo para envio de aviso de corte

Os gráficos e tabelas a seguir apresentam o desempenho dos principais indicadores, no ano de 2011, e estão disponibilizados na página www.arsal.al.gov.br.



2.1. MERCADO E SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Tabela 2: Evolução do número de usuários por segmento

MÊS	ATIVIDADE				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
janeiro	20	32	3828	380	4260
fevereiro	23	32	3875	380	4310
março	25	33	3976	382	4416
abril	24	33	4060	384	4501
maio	24	36	4135	385	4580
junho	24	36	4212	385	4657
julho	24	36	4300	384	4744
agosto	23	36	4375	391	4825
setembro	23	36	4411	411	4881
outubro	24	36	4510	418	4988
novembro	24	36	4606	419	5085
dezembro	24	36	4707	423	5190

Tabela 3: Evolução do consumo diário por segmento (mil m³/dia)

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO					
Mês	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
janeiro	311,26	95,39	4,83	7,37	418,85
fevereiro	198,96	93,59	5,82	8,73	307,10
março	400,91	107,94	4,84	6,79	520,48
abril	278,10	98,31	5,74	7,90	390,06
maio	322,62	97,59	5,37	6,70	432,28
junho	314,18	97,65	5,78	7,52	425,13
julho	366,01	95,25	5,58	7,64	474,48
agosto	370,32	94,56	5,90	7,46	478,23
setembro	335,30	104,03	5,81	7,54	452,68
outubro	373,64	98,54	5,53	7,32	485,03
novembro	365,65	106,43	6,17	8,28	486,53
dezembro	354,76	109,11	5,52	7,71	477,11
MÉDIA	332,64	99,87	5,58	7,58	445,66

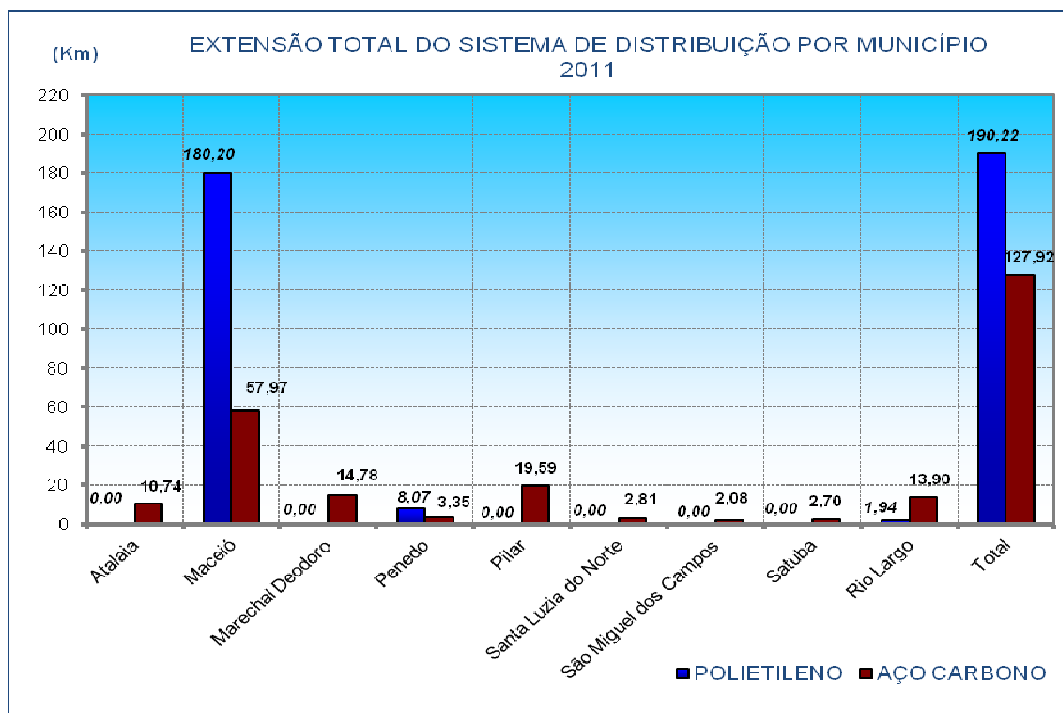


Figura 1: Extensão total do sistema de distribuição em Alagoas

2.2. INDICADORES COMERCIAIS

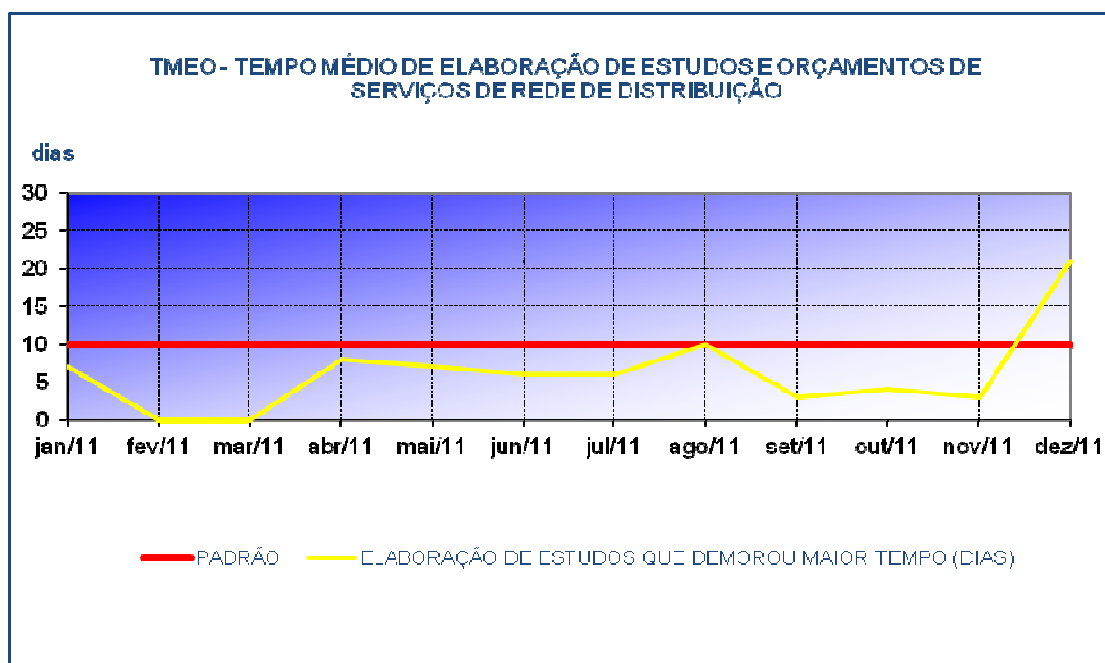


Figura 2: Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos de serviços de rede de distribuição

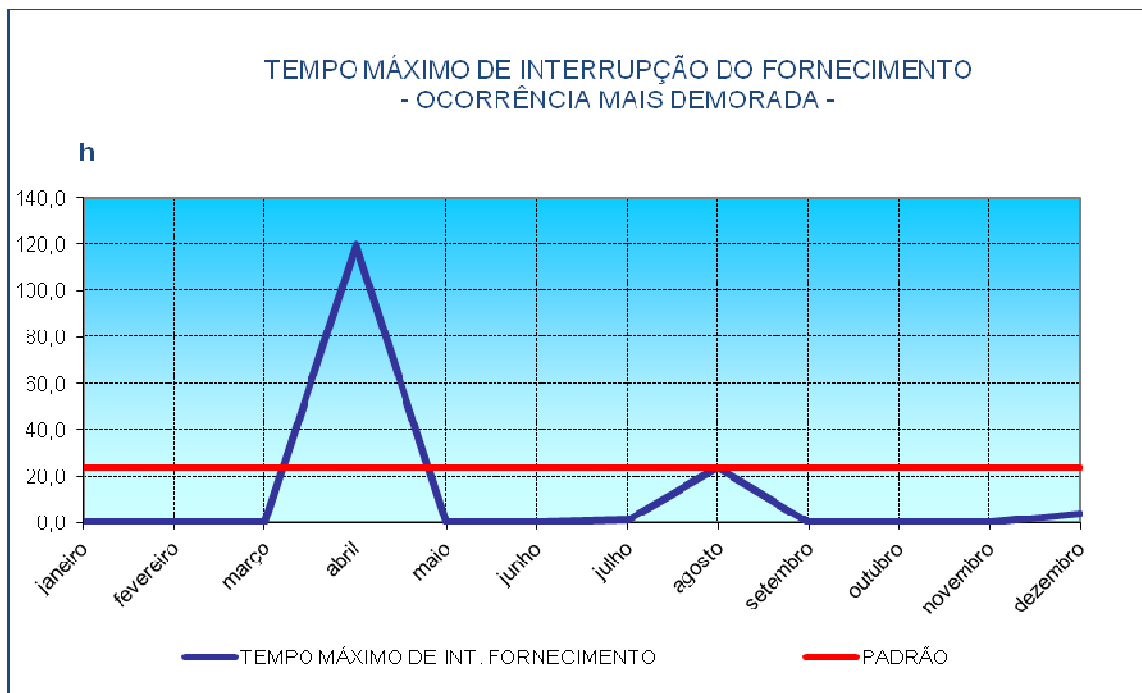


Figura 3: Tempo máximo de interrupção do fornecimento

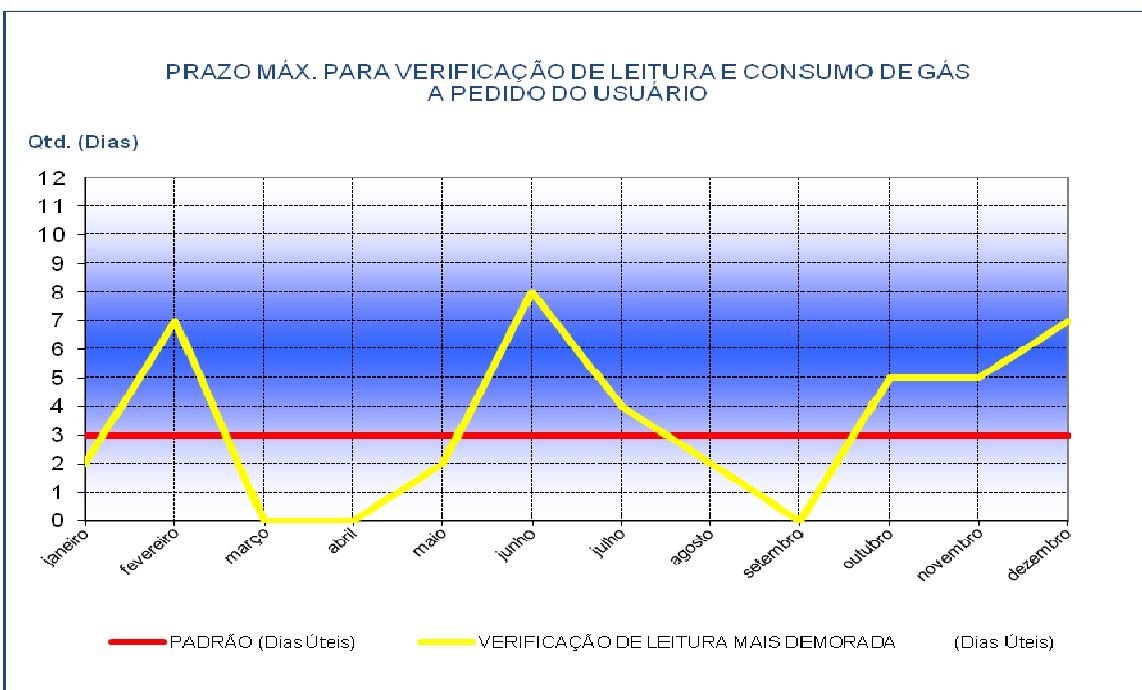


Figura 4: Prazo máximo para verificação de leitura e consumo de gás

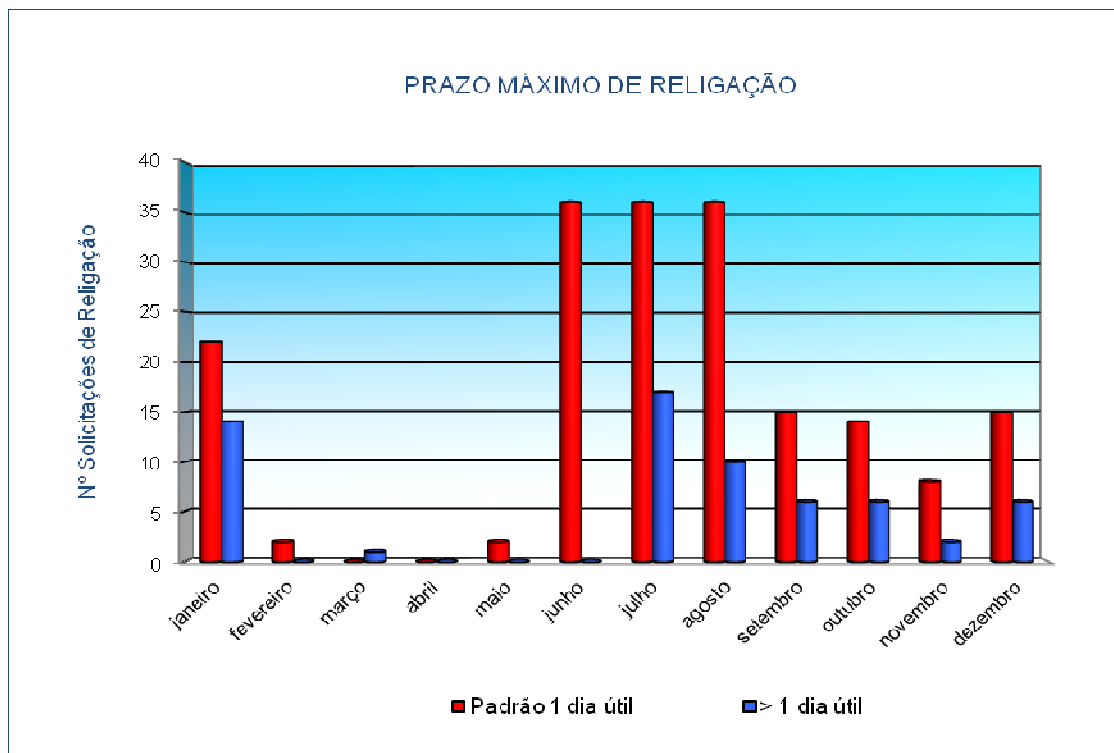


Figura 5: Prazo máximo de religação

2.3. INDICADOR DE QUALIDADE

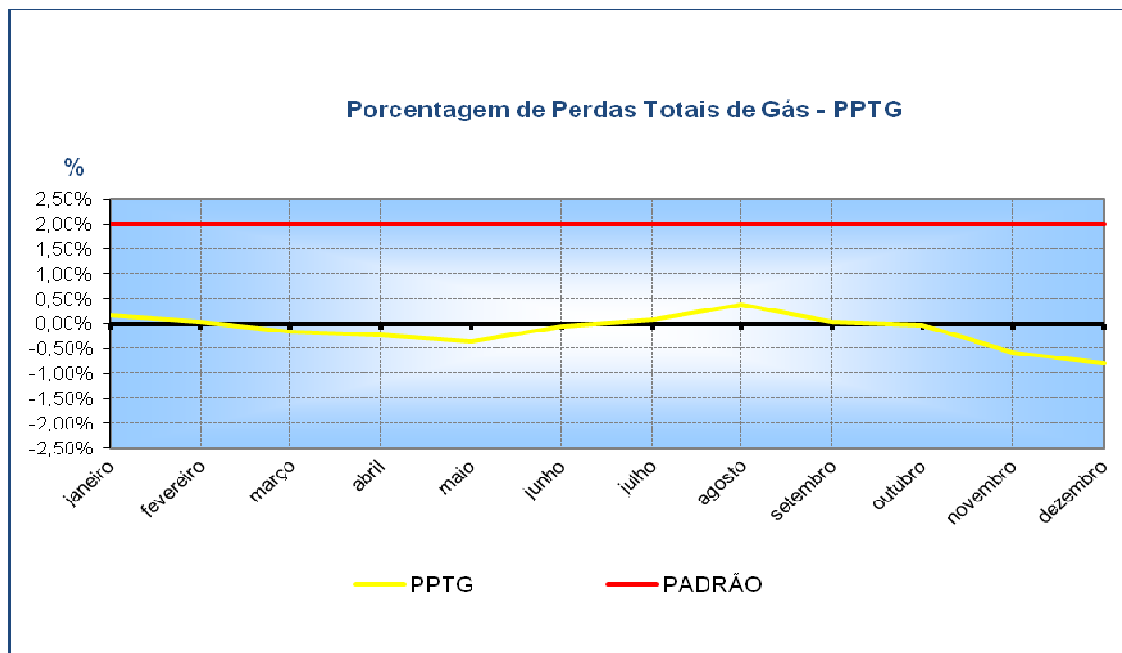


Figura 6: Porcentagem de perdas totais de gás



2.4. INDICADORES DE SEGURANÇA

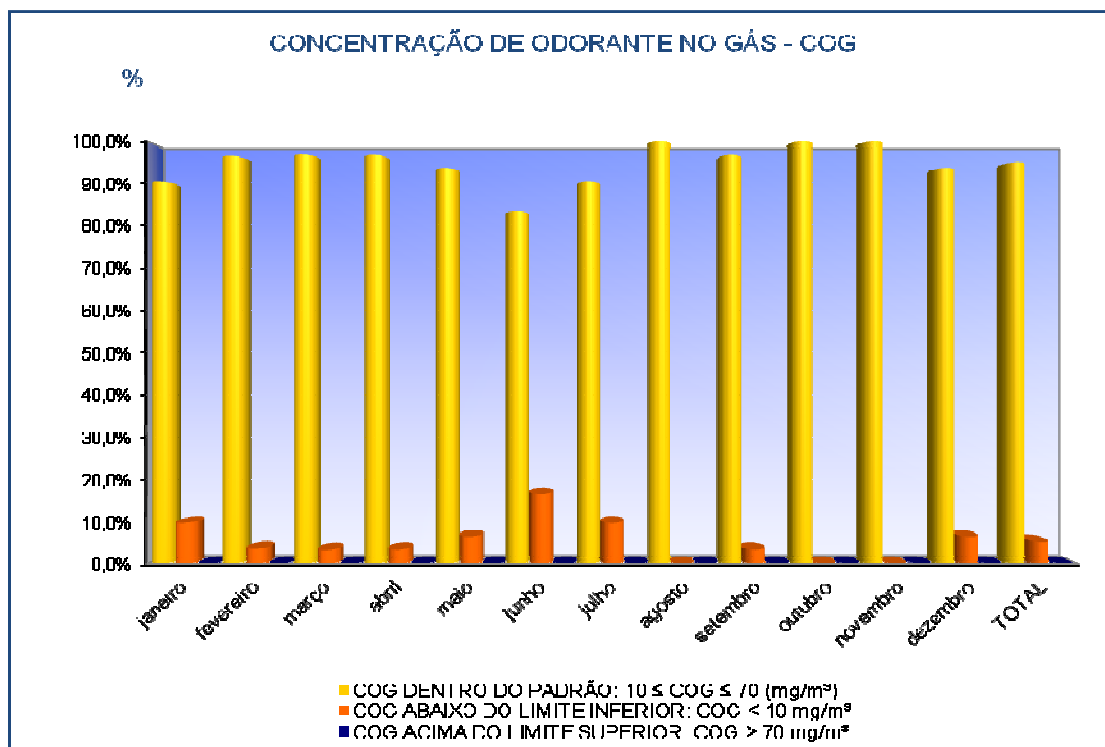


Figura 7: Concentração de odorante de gás

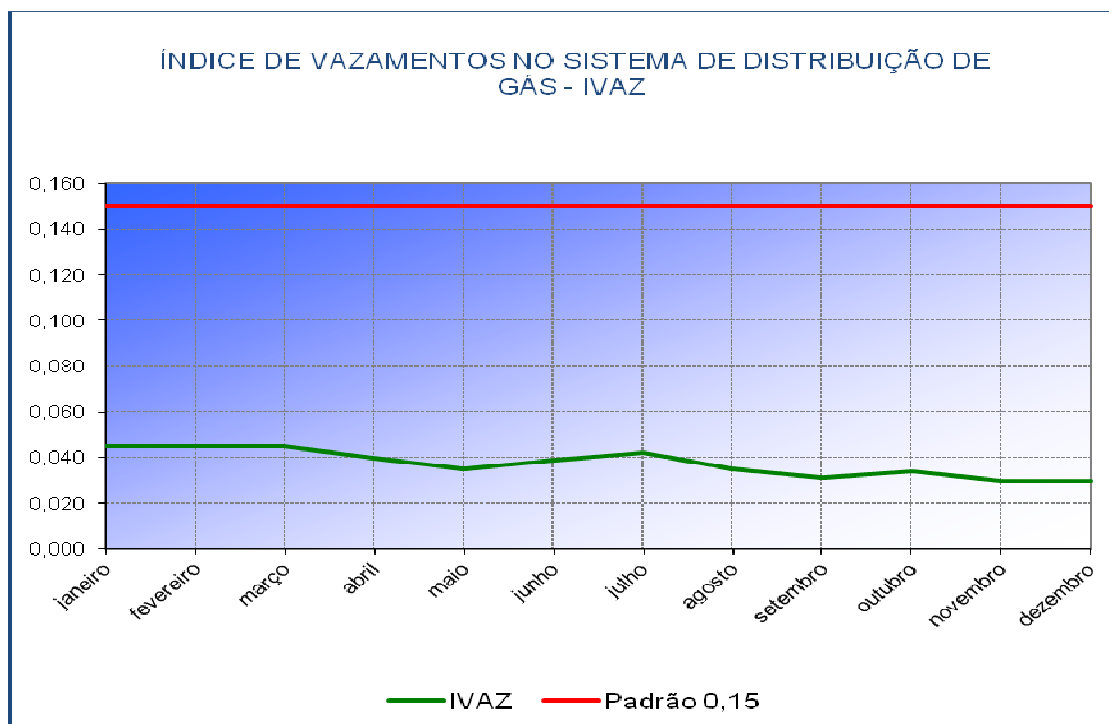


Figura 8: Índice de vazamentos no sistema de distribuição de gás

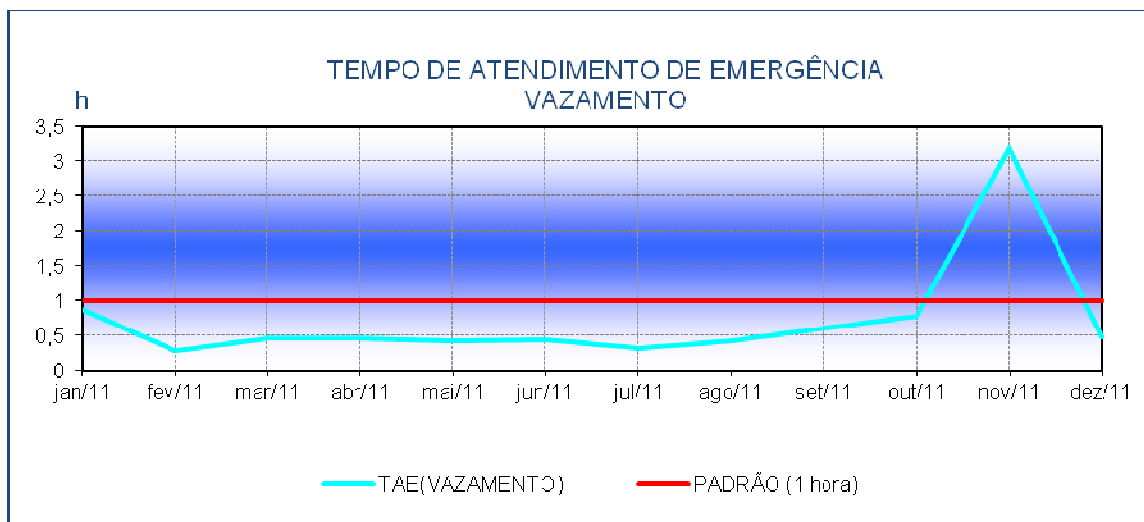


Figura 9: Tempo de atendimento de emergência - vazamento

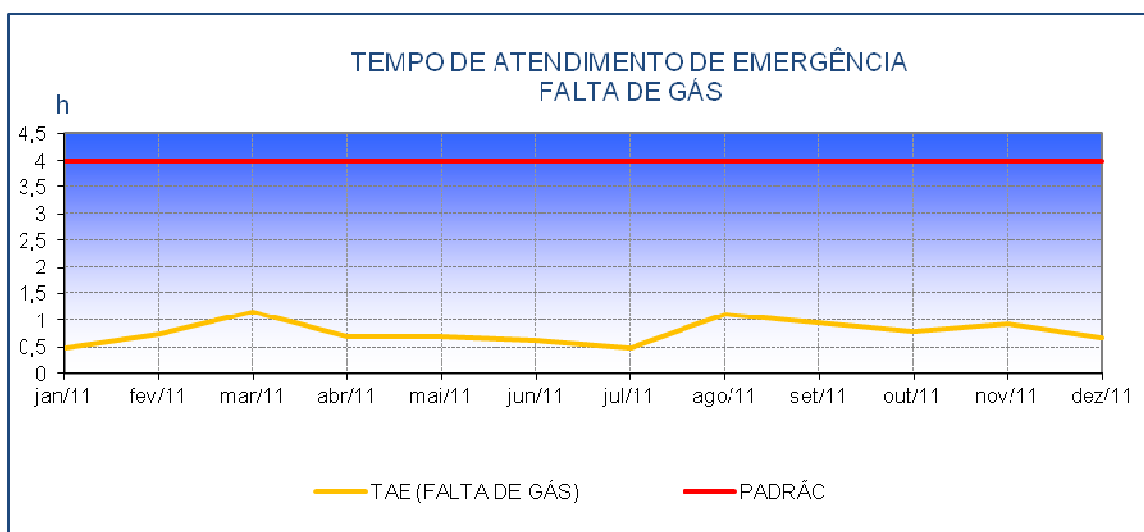


Figura 10: Tempo de atendimento de emergência – falta de gás

3. FISCALIZAÇÕES EM USUÁRIOS DE GÁS CANALIZADO

A fiscalização em usuários tem como objetivo averiguar a prestação do serviço adequado; mediante a avaliação de resultados, métodos e processos adotados pela concessionária no exercício dessa atividade.

No escopo das fiscalizações, verifica-se, entre outros pontos:

- a) tempo de atendimento a solicitações de usuários;
- b) leitura de medidores e faturamento;
- c) inspeções realizadas nas unidades consumidoras;
- d) troca de equipamentos de medição;
- e) pressão no ponto de entrega;
- f) teleatendimento;
- g) suspensão do fornecimento e religação;
- h) formulários e laudos técnicos apresentados pela concessionária;
- i) satisfação do usuário com o serviço prestado.

A cada mês, foram elaborados e encaminhados à concessionária, relatórios técnicos contendo os resultados conclusivos das fiscalizações e recomendações para ajustes das transgressões detectadas.



Figura 11: Fiscalização em posto automotivo

Em 2011 foram fiscalizados 47 usuários comerciais, 11 postos automotivos, 59 usuários residenciais e 01 indústria. No acumulado dos 08 (oito) anos de atuação da Agência Reguladora, foram fiscalizados 206 usuários comerciais, 13 industriais, 33 postos automotivos e 259 usuários residenciais, totalizando 511 usuários de gás canalizado fiscalizados em todo Estado de Alagoas.



4. FISCALIZAÇÕES DE INCIDENTES NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Em todos os incidentes ocorridos no sistema de distribuição, é avaliada a causa da ocorrência, danos ocasionados, usuários afetados, quantidade de gás vazada tempo de atendimento e as medidas mitigadoras adotadas pela concessionária.

Em 2011, houve 08 incidentes na rede de PEAD e 01 na rede de aço carbono ocasionados por obras da própria empresa e de terceiros (tabela 4).

Tabela 4: Incidentes ocorridos no sistema de distribuição no ano de 2011

	Data	Local	Ocorrência	Causa	Usuário Afetado	Tempo Para Eliminar o Vazamento	Tempo Total do Atendimento	Quant. Gás Vazada
1	12/jan	Rua Dep. José Lages, Ponta Verde - Maceió	Vazamento na rede de PEAD 63mm	Obras de terceiros	Nenhum	1h:47min	4h:23min	11.000 m ³
2	14/jan	Av. Maceió, Jaraguá - Maceió	Vazamento na rede de PEAD 110mm	Obras de terceiros	1 - Companhia da Alimentação. 2- Recanto da Baiana	0h:47min	2h:47min	3.142 m ³
3	14/fev	Rua Geraldo P. Accioly, Pajuçara - Maceió	Vazamento na rede de PEAD 32mm	Obras de terceiros	Nenhum	0h:05min	1h:35min	50 m ³
4	04/abr	Rua Senador Firmino de Vasconcelos, Poço - Maceió	Vazamento na rede de PEAD 63mm	Obras de terceiros	Nenhum	0h:08min	2h:18min	1.202 m ³
5	13/mai	Rua Luiz Campos Teixeira, Pajuçara - Maceió	Vazamento na rede de PEAD 63mm	Obras de terceiros	Nenhum	0h:55min	4h:40min	609 m ³
6	29/jun	Rua Prof. Vital Barbosa, Ponta Verde- Maceió	Vazamento na rede de PEAD 63mm	Obras de terceiros	Nenhum	0h:25min	2h:15min	2.388 m ³
7	08/out	Rua Traipu, Canaã - Maceió	Vazamento na rede de PEAD 63mm	Obras de terceiros	Nenhum	2h:14min	2h:24min	92 m ³
8	21/out	Rua Dias Cabral, Centro - Maceió	Vazamento na rede de PEAD 110mm	Obras da ALGÁS	Nenhum	0h:05min	1h:38min	1.587 m ³
9	01/nov	BR 424 - Marechal Deodoro	Vazamento na rede de aço carbono 6"	Obras da ALGÁS	Nenhum	19h:00min	137h:00min	113 m ³

Os sinistros não ocasionaram danos a pessoas ou ao patrimônio público, entretanto observam-se algumas irregularidades.

O tempo máximo regulamentado para eliminação de vazamento (01h:00min) foi transgredido em diversos incidentes, chegando a 19h:00min na ocorrência de 01/11/11. Considerando que retardamento na solução de qualquer vazamento possibilita perigo e geram riscos, a Agência Reguladora recomendou à concessionária, aprimoramento dos métodos adotados nesses atendimentos.

Verificou-se também que, alguns incidentes foram causados por erros operacionais de empresas prestadoras de serviço da ALGÁS. Uma vez que, as ações operacionais das empresas contratadas devem ter orientação e fiscalização da concessionária, é necessário reforçar a atuação da ALGÁS em obras e manutenções de rede de distribuição.

5. FISCALIZAÇÕES EM OBRAS E MANUTENÇÕES DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

No decorrer do ano de 2011, a ALGÁS implantou 31,75 km de rede de PEAD (polietileno de alta densidade). Os serviços de construção e montagem foram monitorados pelos técnicos da coordenadoria, que avaliaram o cumprimento dos prazos e padrões de qualidade estabelecidos nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, o tempo de execução de cada trecho, o material utilizado e procedimentos de segurança adotado pelos técnicos da Concessionária durante a execução das obras.

Também houve acompanhamento das manutenções preventivas realizadas pela ALGÁS; e da execução do programa anual de rastreamento e eliminação de vazamento efetuado em todo o sistema de distribuição.



Figura 12: Fiscalização em obras de implantação de rede



Figura 13: Acompanhamento de inspeção de vazamentos

6. FISCALIZAÇÕES DE ANÁLISES LABORATORIAIS EM AMOSTRAS DE GÁS NATURAL

Para o controle da concentração de odorante no gás natural distribuído em Alagoas são auditadas, diariamente, as análises laboratoriais realizadas em amostras de gás coletas em pontos previamente determinados pela ARSAL. No ano foram monitorados as ERPs Aeroporto, Pólo, Jangadeiros, Cambona, Pontal, AL 101 Norte e TM II.

Os odorantes atualmente utilizados pela ALGÁS são o Etil Mercaptan (C_2H_5SH) e SPOTELEAK 1009. No ano, 94,79% das amostras de gás analisadas apresentaram resultados dentro da faixa ($10 \leq COG \leq 70 \text{ (mg/m}^3\text{)}$) e 5,21% estavam abaixo do limite mínimo (10 mg/m^3), tabela 5.

Tabela 5: Concentração de odorante no gás

MÊS	Nº AMOSTRAS	$10 \leq COG \leq 70 \text{ (mg/m}^3\text{)}$		$COG < 10 \text{ mg/m}^3$		$COG > 70 \text{ mg/m}^3$	
		QUANT.	%	QUANT.	%	QUANT.	%
janeiro	31	28	90,32%	3	9,68%	0	0,00%
fevereiro	28	27	96,43%	1	3,57%	0	0,00%
março	31	30	96,77%	1	3,23%	0	0,00%
abril	30	29	96,67%	1	3,33%	0	0,00%
maio	31	29	93,55%	2	6,45%	0	0,00%
junho	30	25	83,33%	5	16,67%	0	0,00%
julho	31	28	90,32%	3	9,68%	0	0,00%
agosto	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
setembro	30	29	96,67%	1	3,33%	0	0,00%
outubro	31	31	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
novembro	30	30	100,00%	0	0,00%	0	0,00%
dezembro	31	29	93,55%	2	6,45%	0	0,00%
TOTAL	365	346	94,79%	19	5,21%	0	0,00%



Figura 14: Fiscalização de análise de COG



Figura 15: Fiscalização de análise físico-química



Os técnicos também acompanharam análises cromatográficas realizadas para averiguar se as propriedades físico-químicas do gás natural atende as especificações da Portaria ANP Nº 16 de 17/06/08.

Tabela 6: Poder calorífico superior - PCS

MÊS	USUÁRIO ANALISADO				
	DATA				
	VALOR LIMITE PCS (8.360 kcal/m³ a 10.270 kcal/m³)				
	1ª SEMANA	2ª SEMANA	3ª SEMANA	4ª SEMANA	5ª SEMANA
janeiro	POSTO PG SORIANO	ERP AEROPORTO	ERM SOCÔCO	POSTO AL 101 NORTE	-
	4/1/2011	11/1/2011	18/1/2011	25/1/2011	-
	9.185,70	9.245,95	9.177,95	9.107,49	-
fevereiro	ERM POSTO MILLENIUM	ERP ATALAIA	ERP PONTAL	ERP DMLC	-
	1/2/2011	8/2/2011	15/2/2011	22/2/2011	-
	9.168,66	9.087,63	9.131,15	9.330,08	-
março	ERP TM 02	POSTO PICHILAU	POSTO STELLA MARIS	POSTO JACINTINHO	ERP TM 02
	1/3/2011	10/3/2011	15/3/2011	22/3/2011	30/3/2011
	9.269,87	9.162,77	9.095,06	9.232,06	9.149,56
abril	ERP POLO	POSTO MAXI	POSTO QUATRO RODAS	POSTO SÃO CRISTAVÃO	-
	5/4/2011	12/4/2011	19/4/2011	27/4/2011	-
	9.168,95	9.129,27	9.105,71	9.168,95	-
maio	ERM-POSTO SANTA LÚCIA	ERP - CAMBONA	ERM-POSTO PRAIA MAR	ERM-POSTO LESTE OESTE	-
	4/5/2011	11/5/2011	18/5/2011	25/5/2011	-
	9.007,64	9.007,37	9.151,03	9.116,62	-
junho	ERM POSTO OK	ERM DONA BENTA	ERM POSTO CHÃ DO PILAR	ERM POSTO FAROL	ERM POSTO OK
	1/6/2011	7/6/2011	15/6/2011	21/6/2011	28/6/2011
	9.246,76	9.100,98	9.152,21	9.193,82	9.079,08
julho	POSTO SÃO CRISTOVÃO	ERM TIMAC AGRO	ERP POLO	POSTO MILLENIUM	-
	5/7/2011	12/7/2011	19/7/2011	26/7/2011	-
	9.168,49	9.218,70	9.152,64	9.152,87	-
agosto	ERM SOCÔCO	ERP PONTAL	POSTO COMENDADOR	ERP DMLC	ERM SOCÔCO
	2/8/2011	9/8/2011	16/8/2011	23/8/2011	30/8/2011
	9.089,04	9.233,16	9.059,81	9.173,14	9.215,50
setembro	POSTO JACINTINHO	POSTO PG SORIANO	ERM POSTO ATALAIA	ERM AL 101 NORTE	-
	6/9/2011	13/9/2011	20/9/2011	27/9/2011	-
	9.049,19	9.110,04	9.074,43	9.073,64	-
outubro	ERM POSTO PICHILAU	ERM POSTO PRAIA MAR	ERM POSTO SANTA LÚCIA	ERM POSTO LESTE OESTE	-
	5/10/2011	11/10/2011	18/10/2011	25/10/2011	-
	9.063,15	9.087,41	9.055,86	9.097,65	-
novembro	ERP AEROPORTO	POSTO QUARTO DE MILHA	ERP POLO MULTIFABRIL	ERP CAMBONA	ERP AEROPORTO
	1/11/2011	8/11/2011	15/11/2011	22/11/2011	29/11/2011
	9.089,63	9.162,94	9.127,99	9.106,98	9.135,60
dezembro	ERP DMLC	ERM SOCÔCO	ERP JANGADEIROS	POSTO MATA DO ROLO	-
	6/12/2011	13/12/2011	20/12/2011	28/12/2011	-
	9.182,42	9.046,68	9.078,33	9.125,83	-



7. CONSTATAÇÕES

As ações fiscalizadoras identificaram não conformidades para os indicadores listados no quadro abaixo; as irregularidades constatadas resultaram em determinações e recomendações.

Tabela 7: Não conformidades detectadas durante o ano de 2011

Janeiro	NC (1): Concentração de Odorante no Gás
Fevereiro	NC (1): Prazo Máximo de Verificação de Leitura
Março	NC (1): Concentração de Odorante no Gás
Abril	NC (1): Concentração de Odorante no Gás
Maio	NC (1): Concentração de Odorante no Gás NC (2): Prazo Máx. Inspeção de Medidor para Alteração de Titularidade
Junho	NC (1): Tempo Médio de Execução de Ramal NC (2): Prazo Máximo de Verificação de Leitura
Julho	NC (1): Concentração de Odorante no Gás NC (2): Prazo Máximo para Religação NC (3): Prazo Máx. Inspeção de Medidor para Alteração de Titularidade NC (4): Prazo Máximo de Verificação de Leitura
Agosto	NC (1): Prazo Máximo para Religação
Setembro	NC (1): Prazo Máximo para Religação NC (2): Tempo Médio de Execução de Ramal NC (3): Prazo Máximo para Envio de 2ª Via da Fatura
Outubro	NC (1): Prazo Máximo de Verificação de Leitura NC (2): Prazo Máximo para Troca de Medidor NC (3): Prazo Máximo para Religação
Novembro	NC (1): Tempo Médio de Execução de Ramal NC (2): Prazo Máximo para Religação NC (3): Prazo Máx. Inspeção de Medidor para Alteração de Titularidade NC (4): Prazo Máximo de Verificação de Leitura NC (5): Tempo de Atendimento de Emergência NC (6): Prazo Máximo para Envio de 2ª Via da Fatura
Dezembro	NC (1): Prazo Máximo para Religação NC (2): Prazo Máximo para Envio de 2ª Via da Fatura NC (3): Tempo Médio para Elaboração de Estudos e Orçamentos NC (4): Concentração de Odorante no Gás



7.1. Concentração de Odorante no Gás

Constatação: Acerca da dosagem de odorante no gás natural distribuído, 5,21% das amostras de gás apresentaram resultados abaixo do padrão mínimo do indicador 10 mg/m^3 (dez miligramas por metro cúbico de gás). Ainda sobre o controle da concentração de odorante no gás natural foram detectadas irregularidades quanto a não realização de análises laboratoriais de contra prova; procedimento obrigatório para amostras de gás que apresentaram resultados fora dos limites do indicador.

Recomendação: A ALGÁS deve utilizar ou adotar equipamentos que garantam maior controle na injeção de odorante; corrigir irregularidades nos métodos de coleta de amostras de gás para análises de contra prova e; acompanhar, mais ativamente, as análises laboratoriais e os resultados obtidos.

7.2. Prazo Máximo para Verificação de Leitura

Constatação: Para as solicitações de verificação de leitura e consumo não foram observadas erros no procedimento operacional ou laudo técnico emitido aos usuários solicitantes. As não conformidades do indicador ocorreram devido à transgressão do prazo máximo determinado (3 dias úteis) em 32,26 % das solicitações.

Recomendação: Rever os procedimentos adotados nas solicitações, a fim de tornar o atendimento mais célere.

7.3. Prazo Máximo para Religação

Constatação: Os pedidos de religação gerados pelos consumidores, ou automaticamente gerados pelo sistema comercial da concessionária ao detectar adimplemento de débitos, foram detectadas não conformidades motivadas pela transgressão do prazo de (1 dia útil) em 25% das solicitações.

Recomendação: Adotar métodos operacionais que garantam níveis de eficiência no atendimento.

7.4. Tempo Médio de Execução de Ramal

Constatação: Durante o ano a construção de alguns ramais ultrapassou o tempo máximo determinado de (4 dias úteis). As transgressões ocorreram porque a ALGÁS computou o tempo de construção de rede de distribuição interna, de grandes condomínios, como ramal.

Determinação: Padronizar as ferramentas utilizadas no cálculo do indicador, a concessionária somente deve considerar como ramal o trecho de tubulação que interliga a rede de distribuição ao ramal interno dos usuários.

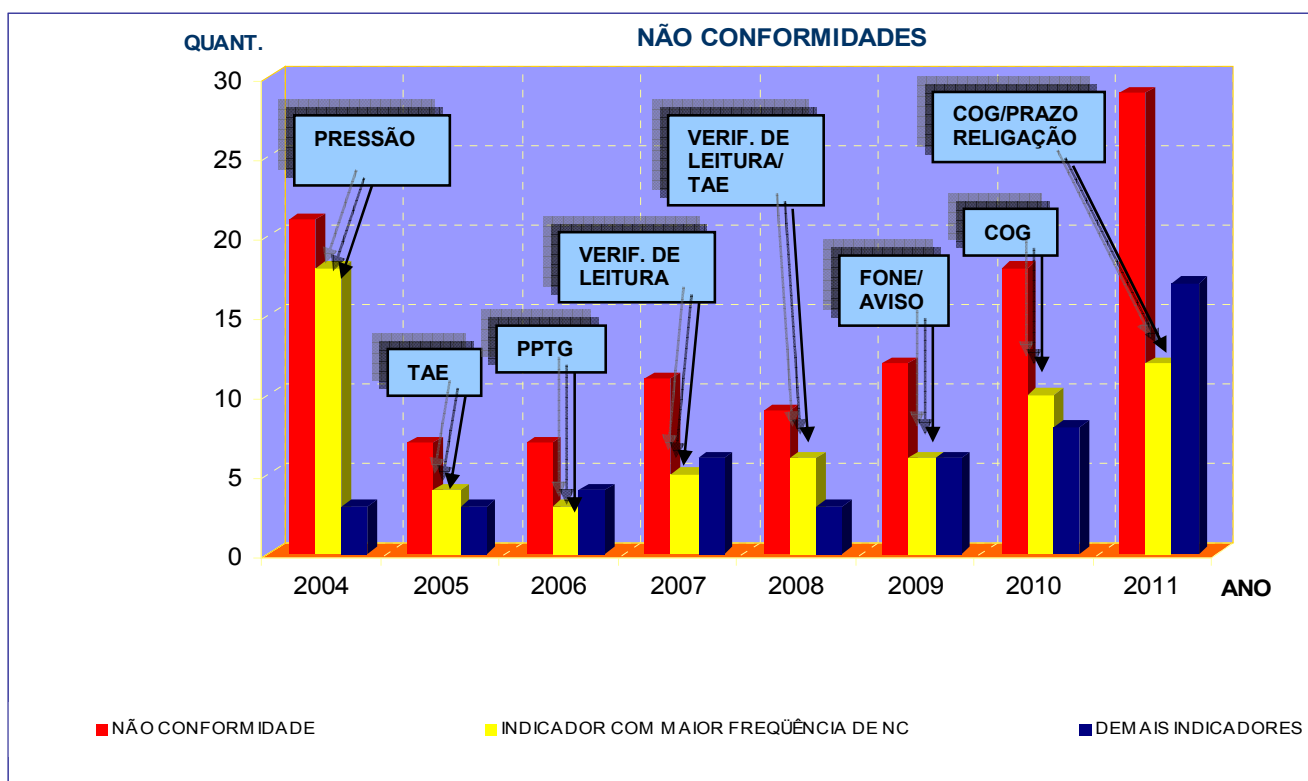


Figura 16: Não conformidades detectadas 2004-2011

A figura “16” quantifica as não conformidades apresentadas, no intervalo de 2004 a 2011, em destaque os indicadores que apresentaram o maior número de irregularidades a cada ano.

Em 2011, observa-se que a maior quantidade de transgressão foi registrada para os indicadores Concentração de Odorante no Gás – COG e Prazo Máximo para Religação, as determinações da Agência Reguladora para solucionar as inconformidades já foram detalhadas.



8. RESULTADOS EFETIVOS DA FISCALIZAÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA

A atuação da Agência tem contribuído para a evolução dos indicadores e conseqüentemente melhoria dos serviços prestados aos usuários.

Como exemplo, cita-se a evolução do indicador de segurança Tempo de Atendimento de Emergência. Este indicador mede o tempo transcorrido desde recebimento de solicitação de atendimento de uma emergência até a interrupção da situação de risco. Quanto menor valor do indicador, mais rápido a concessionária soluciona problemas de vazamento e falta de gás.

Em 2003, 160 unidades consumidoras utilizavam gás natural e o tempo médio para os atendimentos de emergência era de 60 minutos para vazamentos e 84 minutos para falta de gás. Em dezembro de 2011, o mercado alcançou 5.190 usuários e o tempo médio dos atendimentos decaíram 43,8 minutos em atendimentos por vazamentos e 46,6 minutos para solucionar problemas de falta de gás, como se observa na tabela abaixo.

Tabela 8: Desempenho da concessionária nos atendimentos de emergência

Ano	Nº de usuários	Tempo médio de atendimento por vazamento (em minutos)	Tempo médio de atendimento por falta de gás (em minutos)
2003	160	60,0	84,0
2004	325	60,0	60,0
2005	538	109,8	73,2
2006	911	60,0	60,0
2007	1.701	52,8	46,8
2008	2.497	49,8	34,8
2009	3.416	40,8	37,8
2010	4.171	33,6	39,6
2011	5.190	43,8	46,6

- Padrão para atendimentos de emergência por vazamento (01h: 00min)
- Padrão para atendimentos de emergência por falta de gás (04h: 00min)

O desempenho satisfatório desse indicador tem acompanhado o crescimento do número de usuários. De 2003 a 2011, ocorreu redução de 60% no tempo de atendimento para solicitações decorrentes de vazamento e 36% para atendimentos por falta de gás.

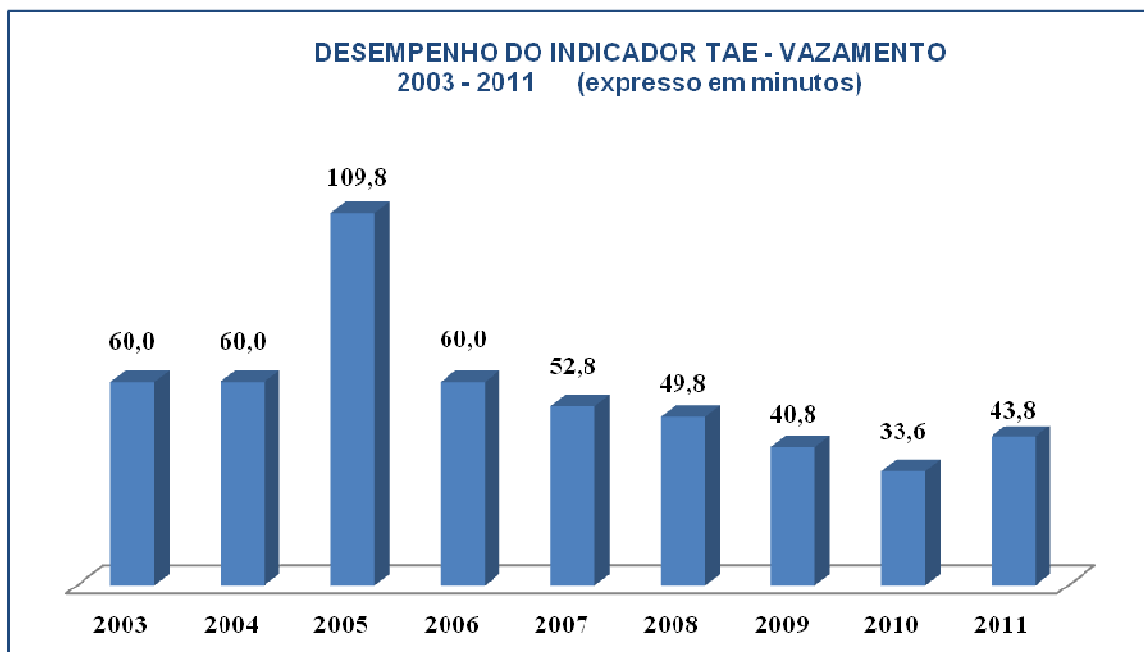


Figura 17: Desempenho do tempo médio de atendimento por vazamento

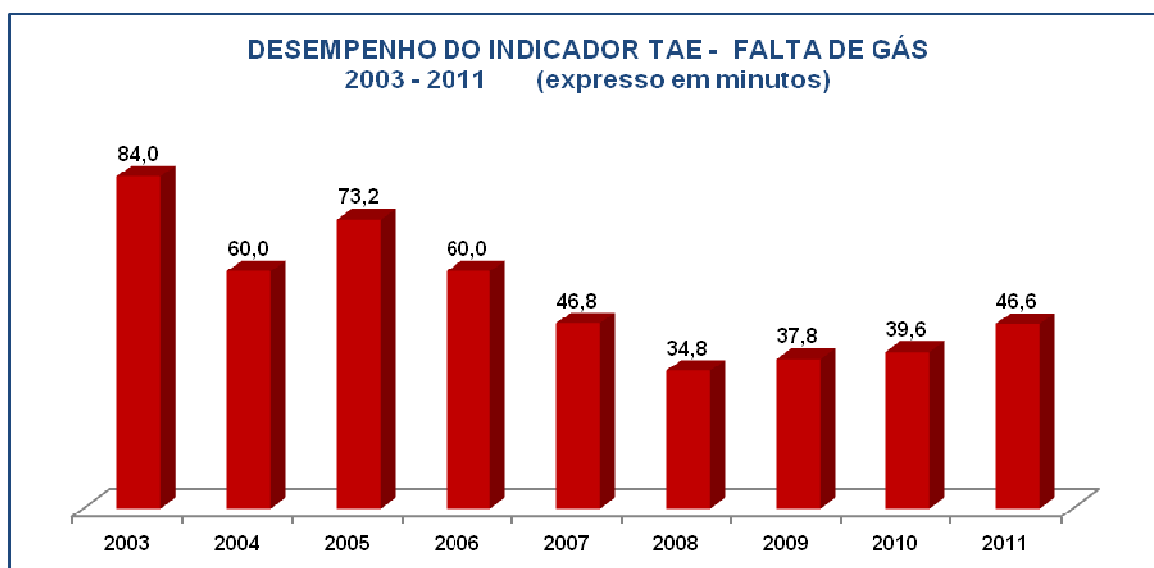


Figura 18: Desempenho do tempo médio de atendimento por falta de gás

Também houve melhoria no desempenho do indicador de segurança Concentração de Odorante no Gás – COG. A fiscalização do COG começou em 2006. Inicialmente foram verificadas inúmeras não conformidades produzidas por deficiência no processo de odorização da ALGÁS, o percentual mensal de irregularidades ultrapassou 70% nos primeiros meses. Com a adequação da Concessionária às determinações da Agência Reguladora houve diminuição das não conformidades, em 2011, 94,79% das amostras analisadas apresentaram valores dentro da faixa padrão do indicador ($10 \leq \text{COG} \leq 70 \text{ (mg/m}^3\text{)}$).

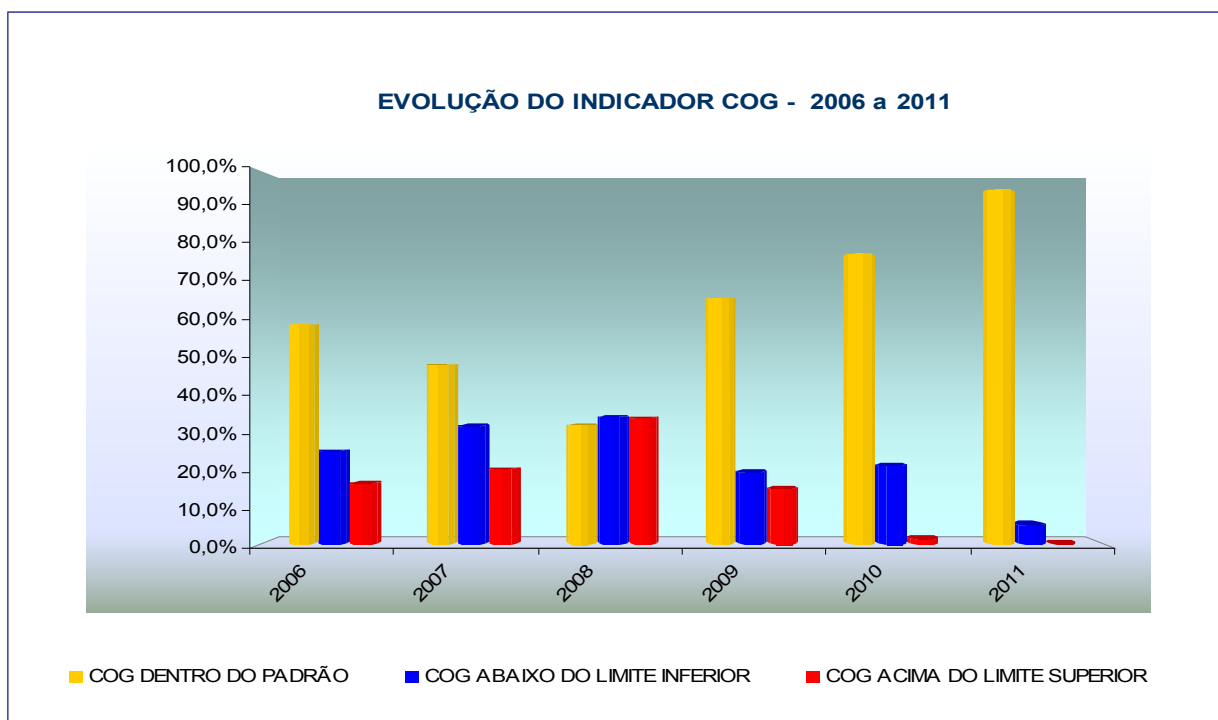


Figura 19: Evolução do indicador COG

As fiscalizações realizadas pela Agência Reguladora detectaram necessidade de aprimoramento da qualidade do atendimento comercial da concessionária. Para tanto a ARSAL recomendou procedimentos operacionais, estabeleceu documentos de controle, fixou o ciclo de faturamento a ser observado pela companhia, regulamentou o tempo de espera máximo para atendimento pessoal de usuários na sede da companhia ou em postos de atendimento e normatizou as condições para alteração de titularidade e compensação de faturamento. Essas ações resultaram na diminuição do número de registros de reclamações de usuários e das não conformidades dos indicadores comerciais.

9. OUTRAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

9.1. Análise técnica dos projetos de adensamento e expansão do sistema de distribuição, contidos no Plano de Investimento 2011 da ALGÁS.

9.2. Apresentação do trabalho técnico “Resultados Efetivos da Fiscalização da Agência Reguladora na Melhoria do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado em Alagoas” no VII Congresso Brasileiro de Regulação, realizado em Brasília/DF no mês de setembro de 2011.

9.3. Capacitação dos técnicos da coordenação através da participação no “Curso de Extensão em Gás Natural”, realizado pelo CTEC/UFAL. O curso abordou conceitos e possibilidades de uso do gás natural; projeto e montagem da rede interna de gás; instalações industriais e comerciais, eficiência energética, geração e cogeração.