

Coordenação de Gás Canalizado

Relatório de Atividades

2012





1. SOBRE A ÁREA

A coordenadoria de gás canalizado regula e fiscaliza o serviço de distribuição de gás canalizado ofertado pela concessionária Gás de Alagoas S.A. – ALGÁS que atende atualmente 5.734 usuários, opera aproximadamente 349 km de rede e distribui cerca de 561 mil m³/dia de gás natural.

Neste cenário, a coordenadoria realiza fiscalizações com o objetivo de monitorar a qualidade dos serviços executados pela concessionária, analisando os resultados obtidos em relação aos indicadores de qualidade do produto e serviço, da segurança no fornecimento de gás e do atendimento comercial, bem como constatando o cumprimento das demais obrigações fixadas das Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado.

As ações de fiscalização possuem duas vertentes: as fiscalizações internas e as de campo. O primeiro tipo é realizado na própria sede da ARSAL, por meio da análise planilhas e relatórios enviados mensalmente pela concessionária. Por outro lado, as fiscalizações de campo têm a sua realização programada ao longo dos doze meses do ano. Da mesma forma, podem ser realizadas fiscalizações pontuais, que visam constatar ou esclarecer *in loco* ocorrências específicas, incidentes ocorridos e a procedência de eventuais reclamações de usuários ou terceiros.

Além das fiscalizações, a coordenação analisa projetos de adensamento e expansão do sistema de distribuição, contidos no plano de investimento anual da Concessionária, acompanha o cronograma de obras de construção de rede e ramais e avalia a evolução do mercado consumidor de gás natural em Alagoas.

Ainda sobre ações no ano de 2012 é importante destacar a publicação da Resolução nº 117, de 10 de outubro de 2012, que homologou valores estabelecidos pela Concessionária para cobrança de serviços de religação normal e de urgência, solicitados pelo usuário do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas. E a elaboração do *Manual de Ouvidoria*, instrumento que apresenta orientações relacionadas à regulação do serviço de distribuição de gás e tem como objetivo de auxiliar a Ouvidoria da ARSAL no atendimento das solicitações e dúvidas dos usuários de gás natural canalizado.

Este relatório apresenta as atividades realizadas pela coordenadoria de gás canalizado durante o ano. Inicialmente é apresentada a evolução dos principais indicadores de desempenho monitorados; em seguida, contempla resumo das fiscalizações de campo exercidas pelos técnicos da ARSAL durante todo o ano e por último estão destacadas as irregularidades detectadas e as recomendações emitidas pela Agência para regularizar as não conformidades.



2. FISCALIZAÇÃO

2.1. FISCALIZAÇÃO INTERNA

A fiscalização interna, feita por meio da análise de planilhas e relatórios, tem como enfoque acompanhar a performance da concessionária através da comparação dos valores de indicadores de desempenho com os padrões estabelecidos pela Agência Reguladora.

A tabela 1 apresenta os indicadores analisados para aferição e monitoramento da qualidade do serviço, do produto e do atendimento comercial.

Tabela 1: Indicadores monitorados

Evolução do número de usuários por segmento de mercado
Evolução do consumo diário de gás
Extensão total do sistema de distribuição
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
Pressão
Poder calorífico superior - PCS
Porcentagem de perdas totais de gás - PPTG
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 2012, e estão disponibilizados na página www.arsal.al.gov.br.



Tabela 2: Evolução do número de usuários por segmento de mercado

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO					
MÊS	ATIVIDADE				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
janeiro	24	36	4798	425	5283
fevereiro	24	36	4903	424	5387
março	23	36	4983	428	5470
abril	22	36	5048	430	5536
maio	23	36	5151	437	5647
junho	24	37	5260	443	5764
julho	25	38	5391	445	5899
agosto	24	35	5507	446	6012
setembro	24	37	5573	447	6081
outubro	24	37	5658	447	6166
novembro	24	37	5727	460	6248
dezembro	24	36	5214	460	5734

*OBS. A diminuição nos números de usuários no mês de dezembro de 2012, foi devido a uma correção da concessionária na quantidade de clientes existentes.

Tabela 3: Consumo diário de gás natural por segmento de mercado (mil m³/dia)

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO					
Mês	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
janeiro	387,25	100,94	6,07	9,32	503,58
fevereiro	411,29	105,03	5,74	8,39	530,45
março	389,83	101,33	8,24	12,44	511,83
abril	371,73	96,03	5,33	12,25	485,34
maio	373,62	101,29	5,99	11,61	492,51
junho	395,16	94,43	5,76	11,18	506,53
julho	470,04	95,96	6,05	10,68	582,73
agosto	482,84	97,67	6,59	12,63	599,72
setembro	442,83	94,03	6,21	14,44	557,50
outubro	429,55	96,13	6,05	14,91	546,64
novembro	426,09	99,12	6,25	14,91	546,37
dezembro	440,23	100,39	5,68	14,66	560,97
MÉDIA	418,37	98,53	6,16	12,28	535,35

(Em mil m³/dia)

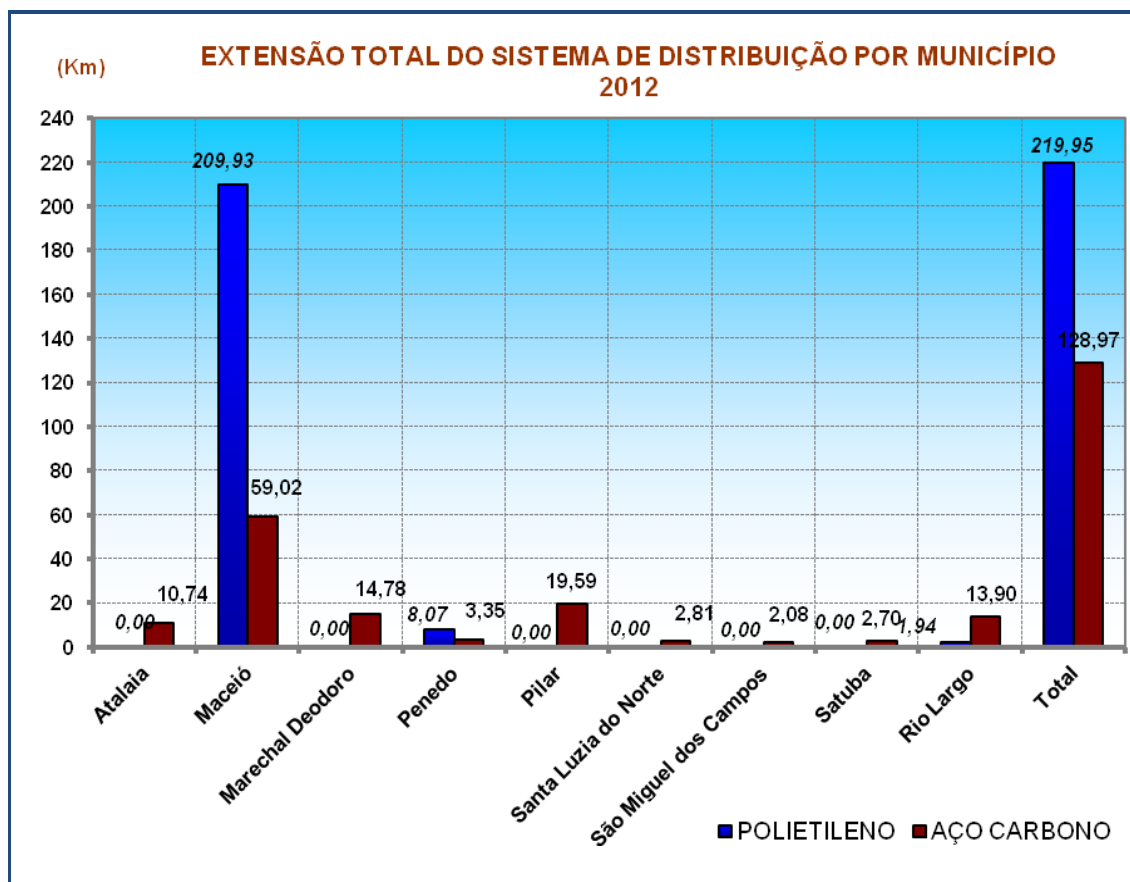


Figura 1: Extensão total do sistema de distribuição até dezembro de 2012

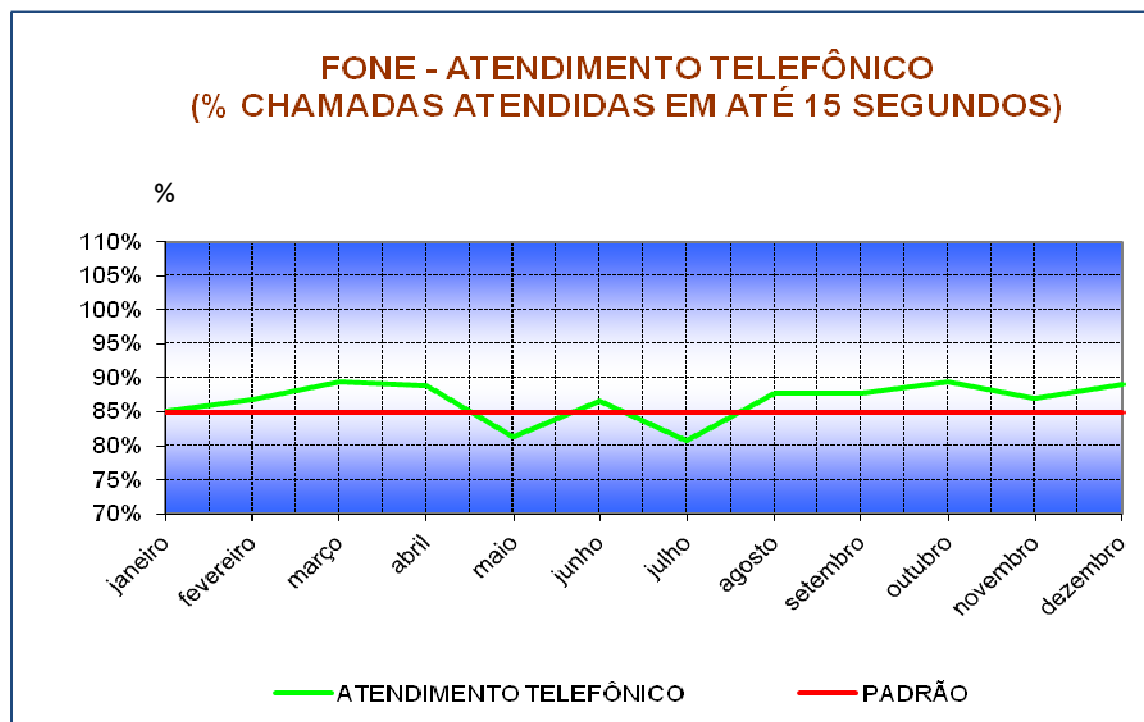


Figura 2: Evolução do indicador FONE durante o ano de 2012

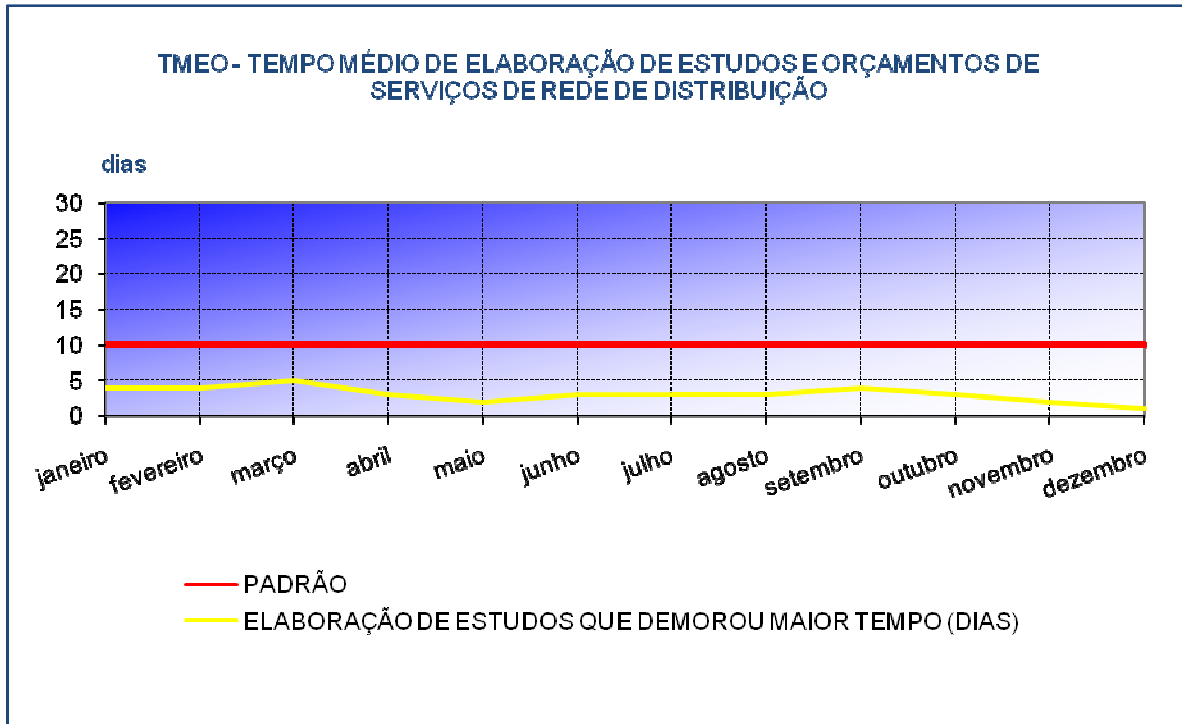


Figura 3: Tempo médio para elaboração de estudos e orçamentos de serviços de rede de distribuição

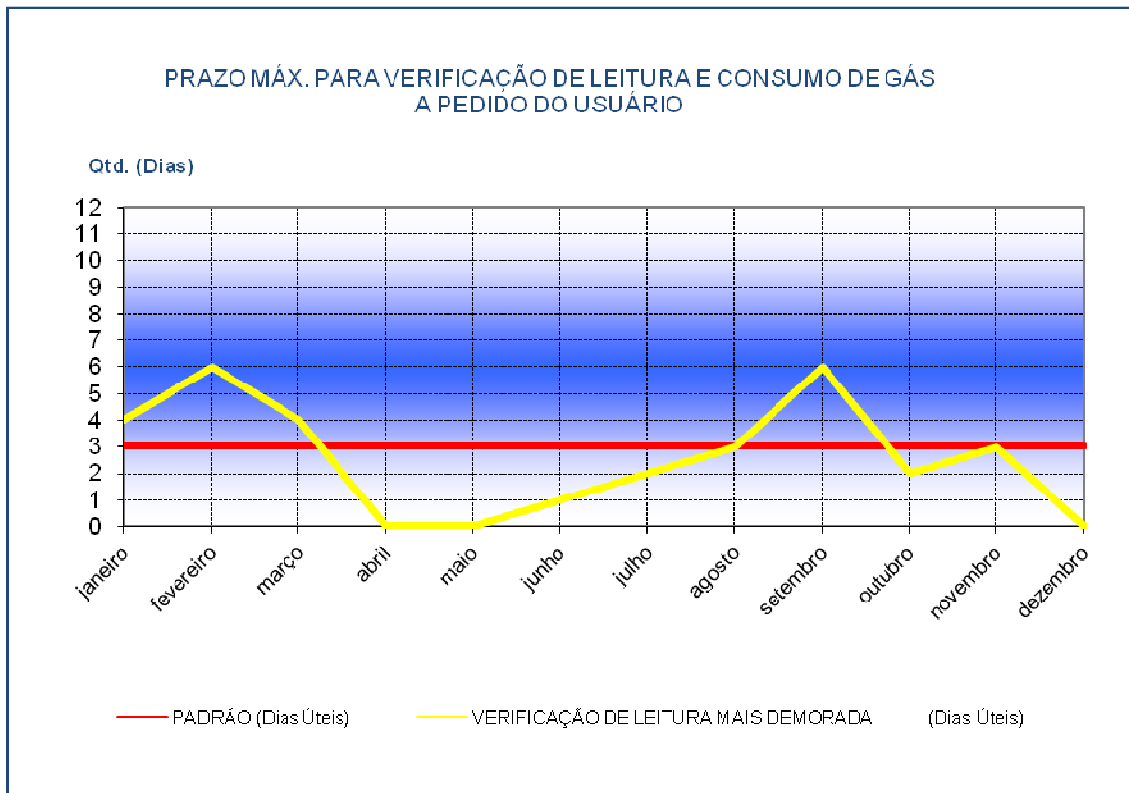


Figura 4: Prazo máximo para verificação de leitura e consumo de gás a pedido do usuário

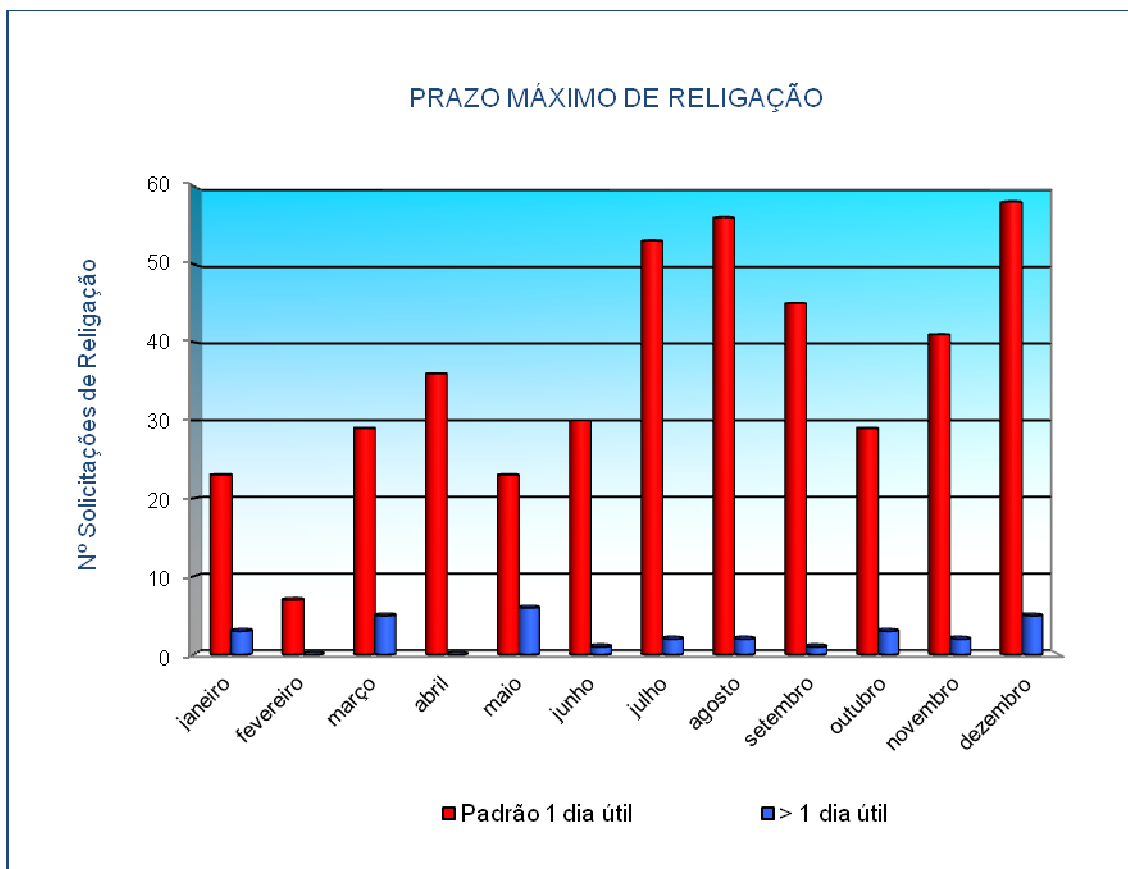


Figura 5: Prazo máximo para religação do fornecimento de gás

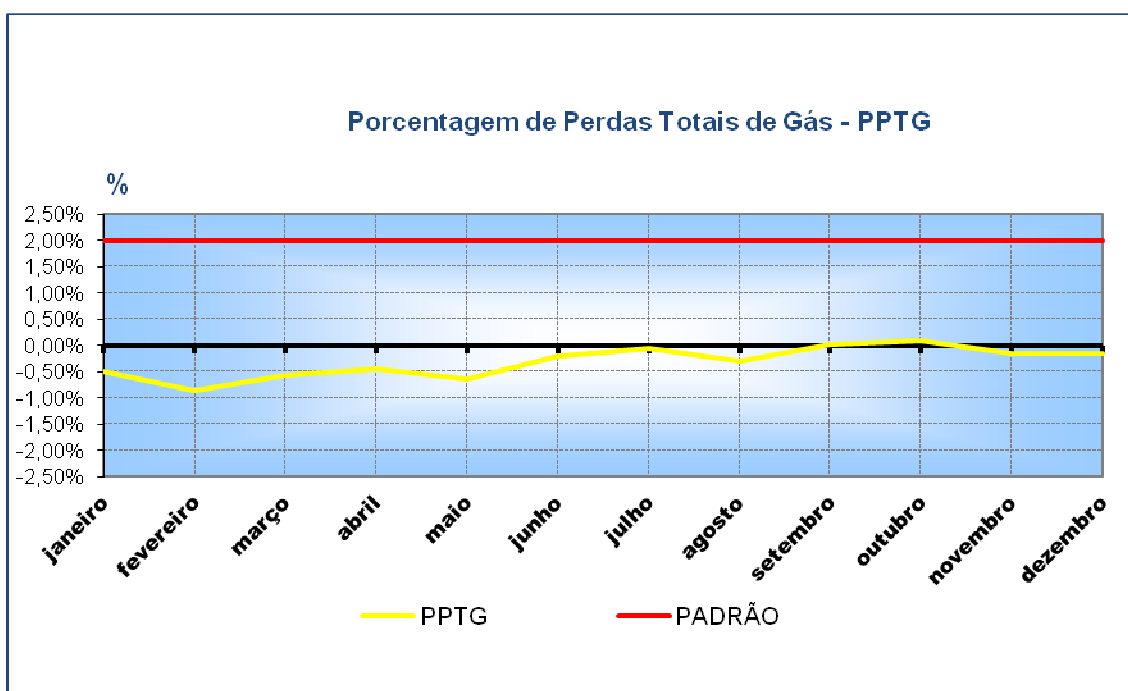


Figura 6: Porcentagem de perdas totais de gás

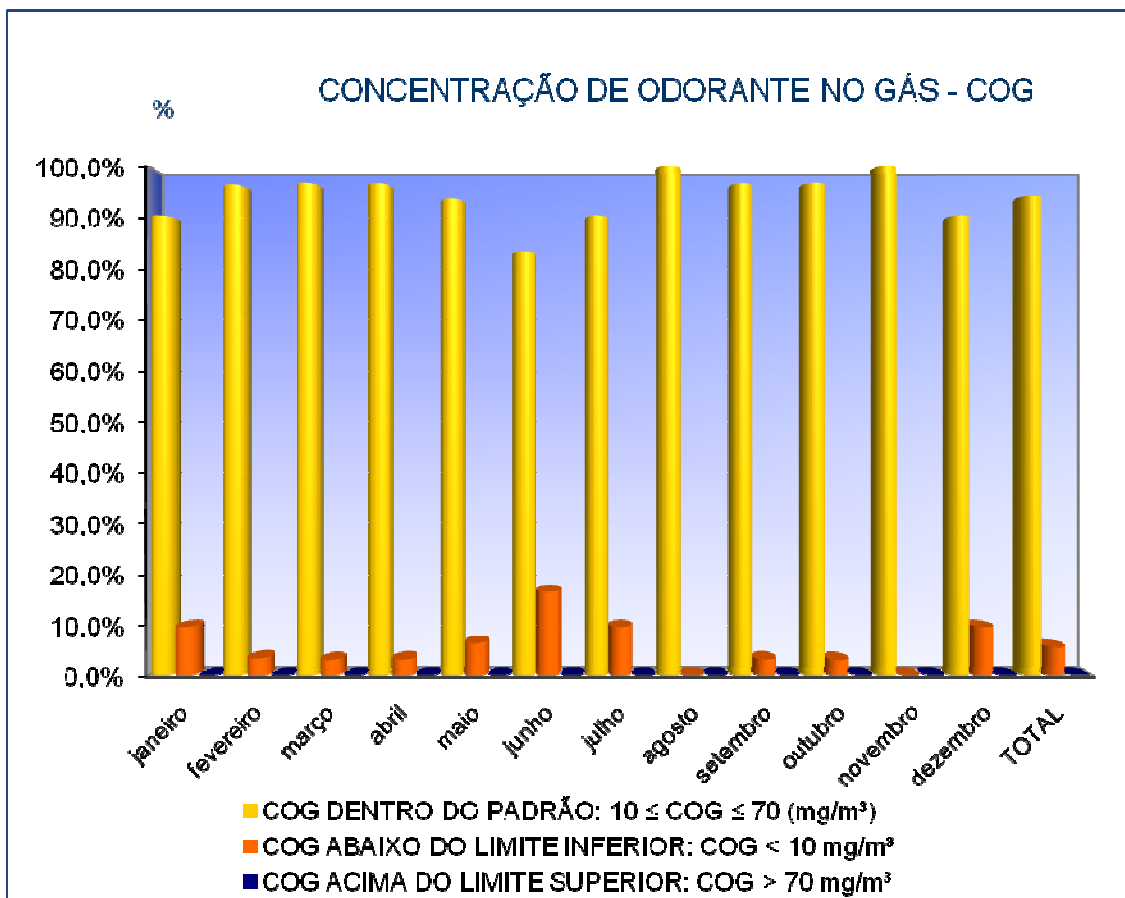


Figura 7: Concentração de odorante no gás

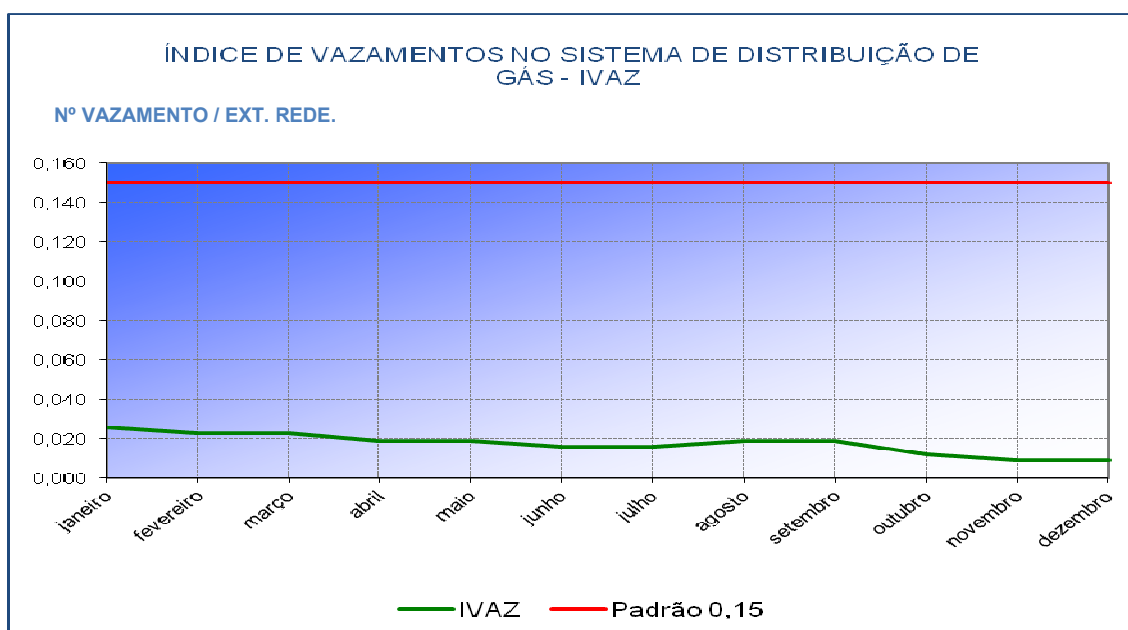


Figura 8: Índice de vazamentos no sistema de distribuição de gás

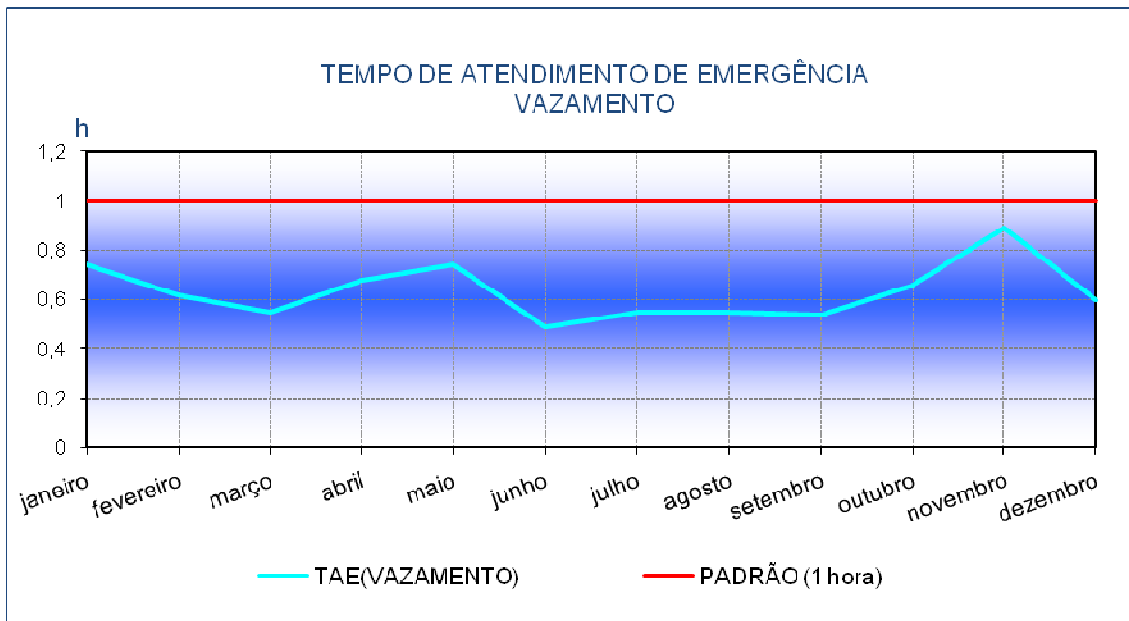


Figura 9: Tempo de atendimento de emergência - vazamento

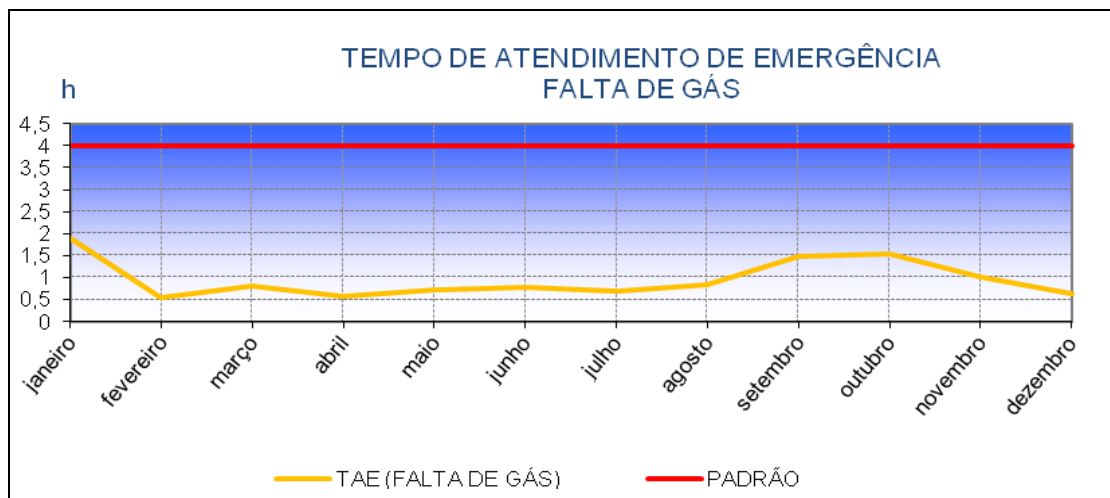


Figura 10: Tempo de atendimento de emergência – falta de gás



2.2. FISCALIZAÇÃO DE CAMPO

As fiscalizações de campo têm como objetivo averiguar o procedimento operacional adotado pela concessionária na prestação do serviço, inspecionar a execução de obras e manutenções programadas, e ainda auditar análises laboratoriais realizadas em amostras de gás coletas em pontos previamente determinados pela ARSAL.

Para verificar a qualidade do atendimento da concessionária foram fiscalizados 9 postos automotivos, 42 usuários comerciais, 105 usuários residenciais e 1 indústria. Nessas inspeções foi verificado, entre outros pontos, o tempo de atendimento, os métodos e procedimentos operacionais adotados, além de orientar os consumidores acerca de seus direitos e deveres.

Os serviços de construção, montagem e manutenção da rede de distribuição e a execução do programa de rastreamento de vazamento também foram monitorados.

O acompanhamento das obras é uma atividade técnica exercida para verificar as conformidades dos serviços executados com as exigências estabelecidas nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado. No decorrer do ano, a ALGÁS implantou 29,73 Km de rede de PEAD (polietileno de alta densidade) e 1,05 Km de rede em aço carbono, durante a construção da rede de distribuição os técnicos da coordenação realizaram inspeções com objetivo de conferir o tempo de execução de cada trecho, o material utilizado e procedimentos de segurança adotado pelos técnicos da concessionária durante a execução das obras.

No período de 5 e 19 de novembro, toda a rede de distribuição de gás natural canalizado foi inspecionada por meio da Pesquisa Anual de Vazamento realizada por técnicos da ALGÁS com o fiscalização dos técnicos da Agência Reguladora. O patrulhamento de vazamento é o procedimento preventivo, determinado pelas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, que contribui para segurança e continuidade operacional do sistema de distribuição de gás natural e abrange todos os City Gates, ERPs (Estações de Regulagem e Pressão do Sistema de Distribuição), ERMs (Estações de Regulagem e Pressão e Medição do Usuário) em operação, e CRMs (Conjunto de Regulagem e Medição) de usuários residenciais e comerciais predeterminados pela ARSAL.



**Fiscalização em estação de
regulação de pressão**



**Fiscalização em obras de
implantação de rede**



**Fiscalização em usuário
automotivo**



**Acompanhamento
pesquisa de
vazamento**

Além das fiscalizações expostas, foram auditadas as análises laboratoriais realizadas para averiguar se a concentração de odorante e as propriedades físico-químicas do gás natural distribuído atende as especificações regulamentadas pela ARSAL e pela ANP.

Para o controle da concentração de odorante, diariamente, é realizada análise em amostras de gás coletada em unidades consumidoras definidas pela Agência. Em 2012, os pontos de coleta selecionados foram *Posto São Cristóvão*, *Posto Millenium*, *Posto Leste Oeste*, *Posto Maxi IV*, *Posto Comendador*, e nas estações de regulação e pressão, *ERP Pontal* e *ERP Pólo*.

A apuração das propriedades físico-químicas do gás natural distribuído ocorre através de análises semanais em amostras de gás coletadas em pontos pré-determinados pela Agência. Os parâmetros monitorados devem estar em conformidade com o especificado no regulamento técnico nº 16/2008 da Agência Nacional do Petróleo – ANP.



Fiscalização em análise de COG

3. INCIDENTES NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

A coordenação de gás canalizado ainda monitorou os incidentes ocorridos na rede de distribuição de gás canalizado; tais ocorrências são comunicadas através do Sistema de Comunicação de Incidentes. A partir de cada evento notificado, são realizadas fiscalizações para confirmar a causa da ocorrência, danos ocasionados, usuários afetados, o tempo de atendimento e as medidas mitigadoras adotadas pela concessionária.

A ARSAL atua junto à ALGÁS no sentido de conhecer e avaliar as medidas preventivas adotadas para redução de incidentes, como campanhas informativas, esclarecimentos à população, treinamento de pessoal, ações conjuntas com outras prestadoras de serviço público e a sinalização das redes em operação e das obras em execução.

No ano de 2012, foram registrados cinco incidentes, todas as ocorrências foram causadas por obras de terceiros. Nos gráficos a seguir é possível visualizar o tempo demandado pela concessionária para solução dos vazamentos e a quantidade de gás perdido em cada incidente.

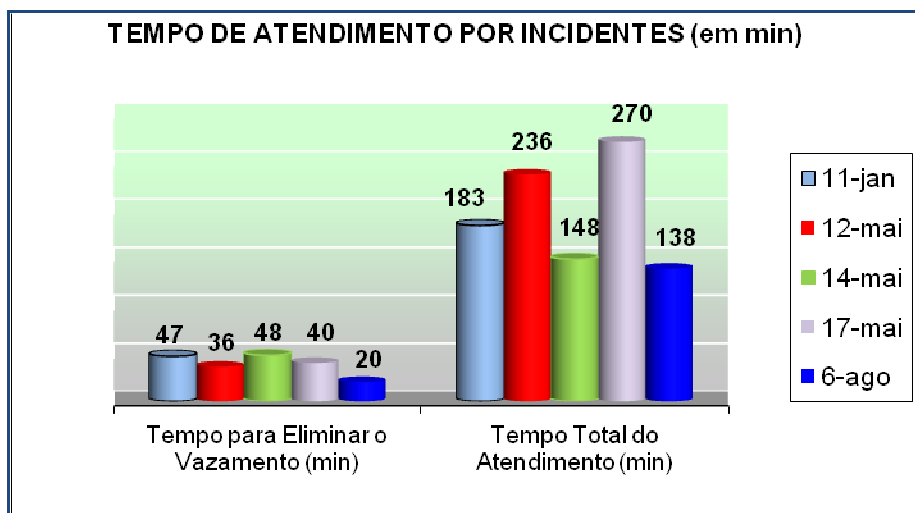


Figura 11: Tempo de atendimento por incidente ocorrido

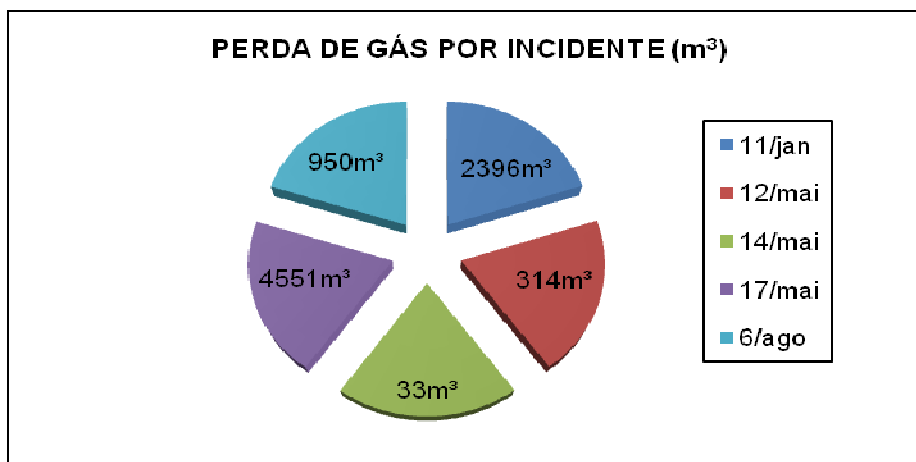


Figura 12: Perda total de gás por incidente ocorrido

4. CONSTATAÇÕES

Durante as ações fiscalizadoras foram identificadas não conformidades para os indicadores comerciais, *prazo máximo para verificação de leitura e consumo, prazo máximo de religação, aviso e fone* e dos indicadores de *segurança, concentração de odorante no gás e tempo de atendimento de emergência*.

Acerca dos indicadores comerciais e do indicador de segurança tempo de atendimento de emergência a ALGÁS não cumpriu prazos previsto nas Normas Gerais de Fornecimento para atendimento das solicitações.

Em relação à concentração de odorante no gás 6,79% das amostras de gás analisadas apresentaram resultados abaixo do padrão mínimo do indicador 10 mg/m³ (dez miligramas por metro cúbico de gás) e 0,55% valores acima do padrão máximo 70 mg/m³ (setenta miligramas por metro cúbico de gás).

Ainda foram observadas irregularidades no preenchimento de formulários e planilha de dados, encaminhadas à Agência Reguladora.

Feitas as constatações recomendou-se que fosse corrigido os procedimentos operacionais, adotasse métodos que garantam níveis de eficiência no atendimento, capacitasse técnicos e aperfeiçoasse formulários e ferramentas de filtragem de dados.

Para assegurar os níveis de odorização, a ARSAL determinou que a concessionária adotasse ações imediatas para solucionar os problemas detectados e utilizasse equipamentos que garanta maior controle na injeção de odorante.



5. CONSIDERAÇÕES

A coordenação de regulação de gás canalizado tem orientado suas ações de fiscalização na busca da contínua adequação do serviço de distribuição de gás natural canalizado prestado pela Concessionária Gás de Alagoas S.A. aos procedimentos e padrões especificados nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado, de forma a assegurar a qualidade do produto e do serviço, a segurança do fornecimento e a qualidade do atendimento comercial.

Dos resultados obtidos nas fiscalizações verificou-se que as irregularidades motivadas pelo encaminhamento de informações erradas e/ou incompletas se repetiram nos exercícios subsequentes aos de suas constatações, levando a Agência a recomendar novas medidas de correção a cada fiscalização.

Outro ponto crítico identificado refere-se ao não cumprimento do prazo de atendimento das solicitações de religação; neste âmbito a ARSAL tem estabelecido canais de comunicação direta e contínua com os usuários de gás natural canalizado, orientando-os acerca de seus direitos e deveres.

Os resultados obtidos certificam a validade do caminho seguido. Contudo, muito ainda necessita ser realizado quanto aos aspectos técnicos de fiscalização, na identificação de novos controles e em estratégias de comunicação com o usuário.

O grande desafio é estabelecer canais de comunicação direta e contínua com o usuário; pois, os resultados almejados somente ocorrerão quando os indicadores forem incorporados por eles, transformando-o em instrumento de exigência de seus direitos.