



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

2006



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 de Gás de Alagoas S/A.

Este relatório aborda as principais atividades realizadas no ano de 2006, 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 constantemente executadas pela ARSAL, tais como: mediação de conflitos, atendimento de ouvidoria, troca de informações com outras agências reguladoras, dentre outras.

O presente relatório está dividido em fiscalizações de campo, fiscalização de odorante, 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 averiguar e esclarecer ocorrências específicas, ou procedimentos adotados pela ALGÁS, na apuração dos indicadores e na elaboração de relatórios encaminhados a ARSAL. Tudo isto, sempre em conformidade com prazos e demais disposições estabelecidas nas Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado No Estado de Alagoas e nos demais instrumentos regulatórios emitidos pela Agência.



2.1. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO

No ano de 2006, foi registrado um importante número de fiscalizações de campo. Os resultados das fiscalizações realizadas encontram-se apresentadas detalhadamente na sequência.

Com relação às fiscalizações de campo, cabe destacar o monitoramento constante, por parte da coordenação, dos indicadores que tiveram atendimentos operacionais executado pela Concessionária, bem como a checagem de reclamações de usuários do sistema através da ouvidoria da Agência.

Este ano, com o objetivo de agilizar o procedimento de fiscalização e otimizar os tempos dedicados às análises dos relatórios, a ARSAL deu um importante passo com a criação do coletor de dados localizado em seu site, para envio pela Concessionária à ARSAL, em até 12 horas, de todas as ocorrências com gás canalizado no Estado de Alagoas.

A implantação definitiva desse modelo representou um importante avanço na fiscalização do serviço público de distribuição de gás canalizado, cujos frutos deverão ser sentidos a partir do ano de 2007.

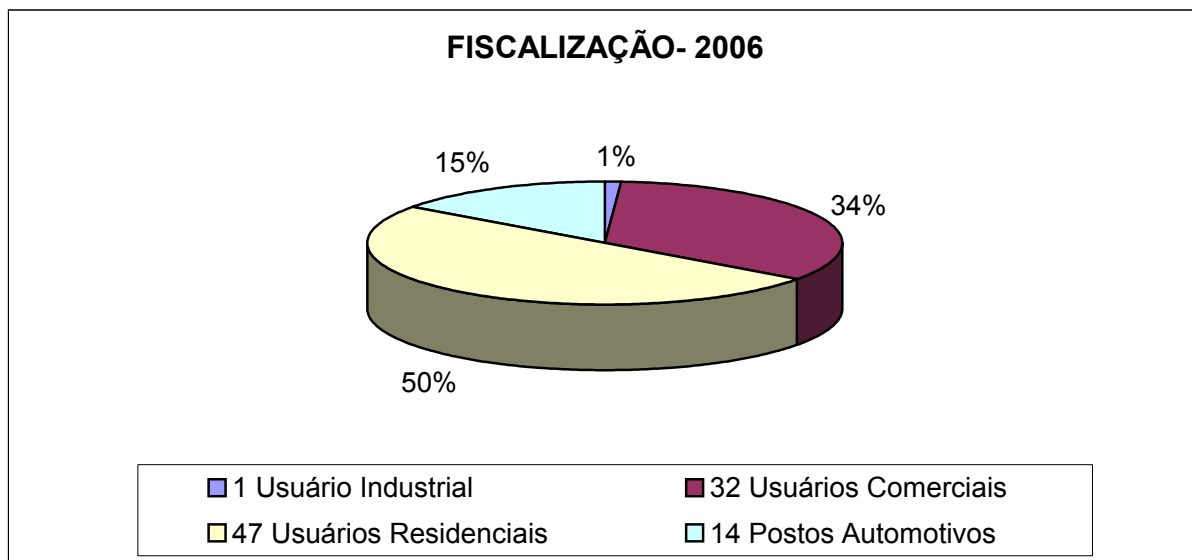
A Concessionária possui uma malha de distribuição de 195 km abrangendo 8 municípios do Estado de Alagoas. São eles Maceió, Atalaia, Pilar, Santa Luzia do Norte, Satuba, São Miguel dos Campos, Rio Largo e Marechal Deodoro, atendendo cerca de 900 usuários dos segmentos industriais, residenciais, comerciais e automotivos.



Mês	Objeto da Fiscalização	Período
Janeiro	Fiscalização dos indicadores TAE, Pressão, Troca de Medidor e Interrupção de fornecimento para manutenção e realização de teste de estanqueidade.	19 e 20 jan
Fevereiro	Fiscalização dos indicadores TAE, Pressão, Troca de Medidor e Interrupção de fornecimento para manutenção e realização de teste de estanqueidade.	17 e 20 fev
Março	Fiscalização dos indicadores TAE, Pressão e Troca de Medidor.	16 mar
Abril	Fiscalização dos indicadores TAE, Pressão e Troca de Medidor.	19 abr
Mai	Fiscalização dos indicadores TAE, Pressão e Troca de Medidor.	19 mai
Junho	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Interrupção de fornecimento realização de teste de estanqueidade.	20 jun
Julho	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Interrupção de fornecimento realização de teste de estanqueidade.	18 jul
Agosto	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Interrupção de fornecimento realização de teste de estanqueidade.	18 ago
Setembro	Fiscalização dos indicadores TAE, Pressão, Troca de Medidor e Interrupção de fornecimento realização de teste de estanqueidade.	19 set
Outubro	Fiscalização dos indicadores TAE e Troca de Medidor.	19 out
	Checagem de solicitação via Ouvidoria.	25 out
Novembro	Fiscalização dos indicadores TAE, Troca de Medidor e Verificação de Pressão	22 nov
Dezembro	Fiscalização dos indicadores TAE, Pressão, Troca de Medidor, Interrupção de fornecimento realização de teste de estanqueidade, Suspensão de Fornecimento de GN e Envio de 2ª Via da Fatura.	27 dez



Em 2006, as fiscalizações realizadas pela coordenação atenderam um total de 94 usuários, sendo: 01 (um) industrial, 32 (trinta e dois) comerciais, 47 (quarenta e sete) residenciais e 14 (quatorze) automotivos.



(Fiscalizações de campo realizadas no ano de 2006)



2.2. FISCALIZAÇÕES DE ODORANTE – COG

O COG é o indicador que aponta a concentração de odorante no gás natural fornecido pela Concessionária ao consumidor. A coordenação de gás canalizado da ARSAL realiza diariamente inspeções nas análises cromatográficas, feitas pela Concessionária, dos níveis de odorante acrescentado em toda a rede de distribuição de gás canalizado no Estado de Alagoas.

A Concessionária, de acordo com as Normas Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado no Estado de Alagoas, Decreto nº 1.224/2003, realiza diariamente coletas do gás natural em pontos previamente determinados pela ARSAL, levando-se em consideração pontos equidistantes ao longo da atual rede de distribuição localizada na cidade de Maceió. Os pontos monitorados são: ERP's Cambona, Pólo, Pontal, Jangadeiros, AL 101 Norte, Maxi Posto e Posto Santa Lúcia.

No ano de 2006, a ARSAL inspecionou 141 (cento e quarenta e uma) análises de COG.



(Fiscalizações do COG realizadas no ano de 2006)



2.3. FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES.

As fiscalizações referentes aos indicadores são de caráter permanente e rotineiro, e ocorrem em maior número e frequência do que as de campo. 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 tanto, é enviado mensalmente para análise da coordenação um total de 55 planilhas, referentes a 24 (vinte e quatro) indicadores diferentes.

Os indicadores são classificados em:

- **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 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 mínimo de antecedência para entrega de fatura em relação à data do vencimento;
- 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 corte 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.



- **INDICADORES DE QUALIDADE**

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

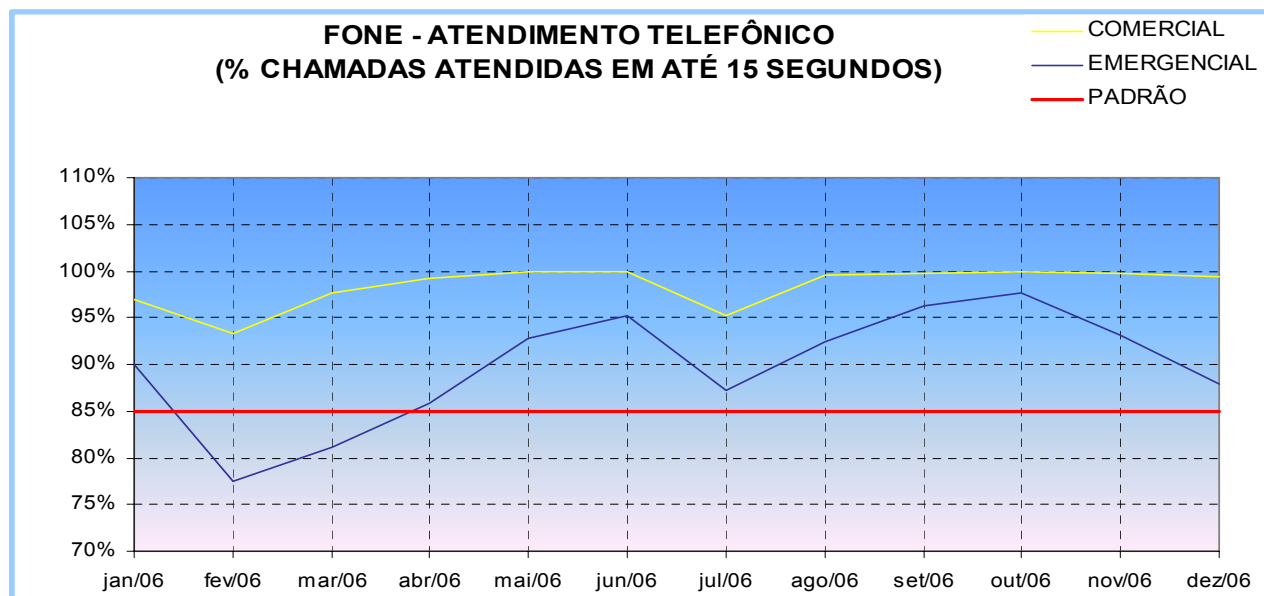
- **INDICADORES DE SEGURANÇA**

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



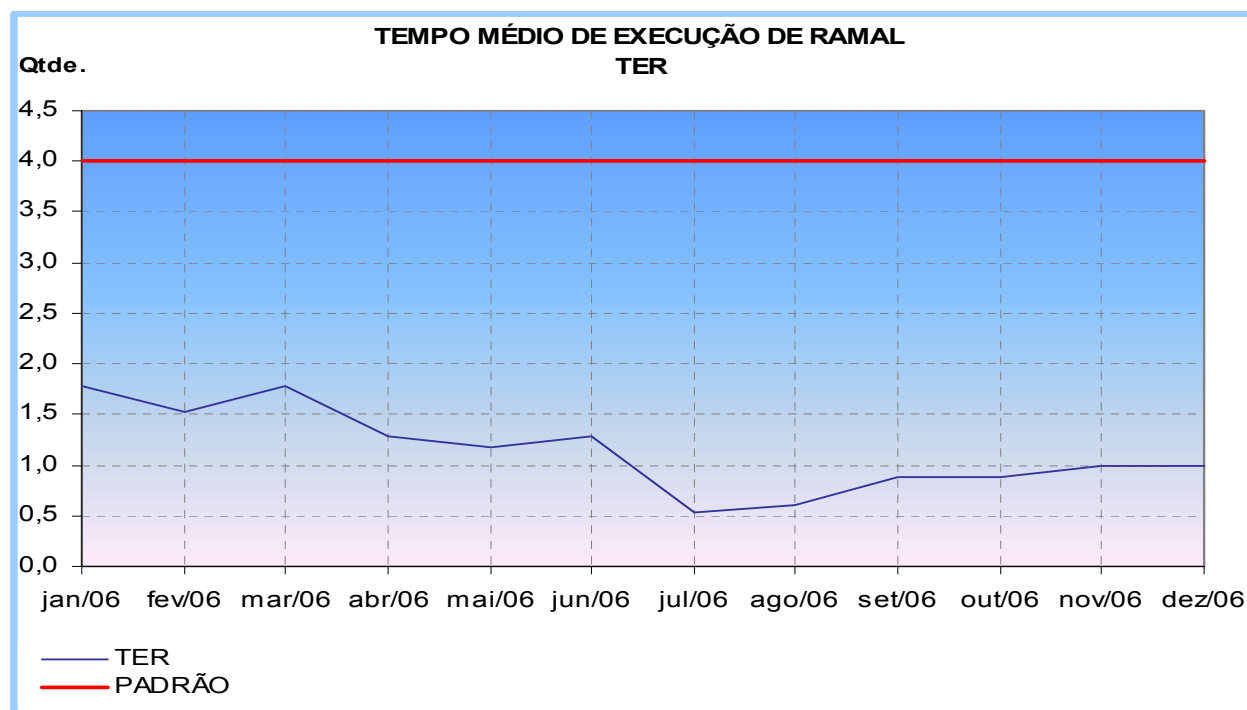
INDICADORES COMERCIAIS COLETIVOS

FONE - ATENDIMENTO TELEFÔNICO							
MÊS	COMERCIAL			EMERGENCIAL			PADRÃO (%)
	TOTAL CHAMADAS	ATEND. EM ATÉ 15 s	%	TOTAL CHAMADAS	ATEND. EM ATÉ 15 s	%	
Jan/06	228	221	96,93%	577	519	89,95%	85%
Fev/06	163	152	93,25%	407	315	77,40%	85%
mar/06	259	253	97,68%	360	292	81,11%	85%
Abr/06	351	348	99,15%	372	319	85,75%	85%
mai/06	485	485	100,00%	433	427	98,61%	85%
jun/06	415	415	100,00%	403	384	95,29%	85%
jul/06	436	415	95,18%	399	348	87,22%	85%
ago/06	529	527	99,62%	440	407	92,50%	85%
set/06	452	451	99,78%	376	362	96,28%	85%
out/06	489	489	100,00%	527	515	97,72%	85%
nov/06	513	512	99,81%	421	392	93,11%	85%
dez/06	549	546	99,45%	592	520	87,84%	85%





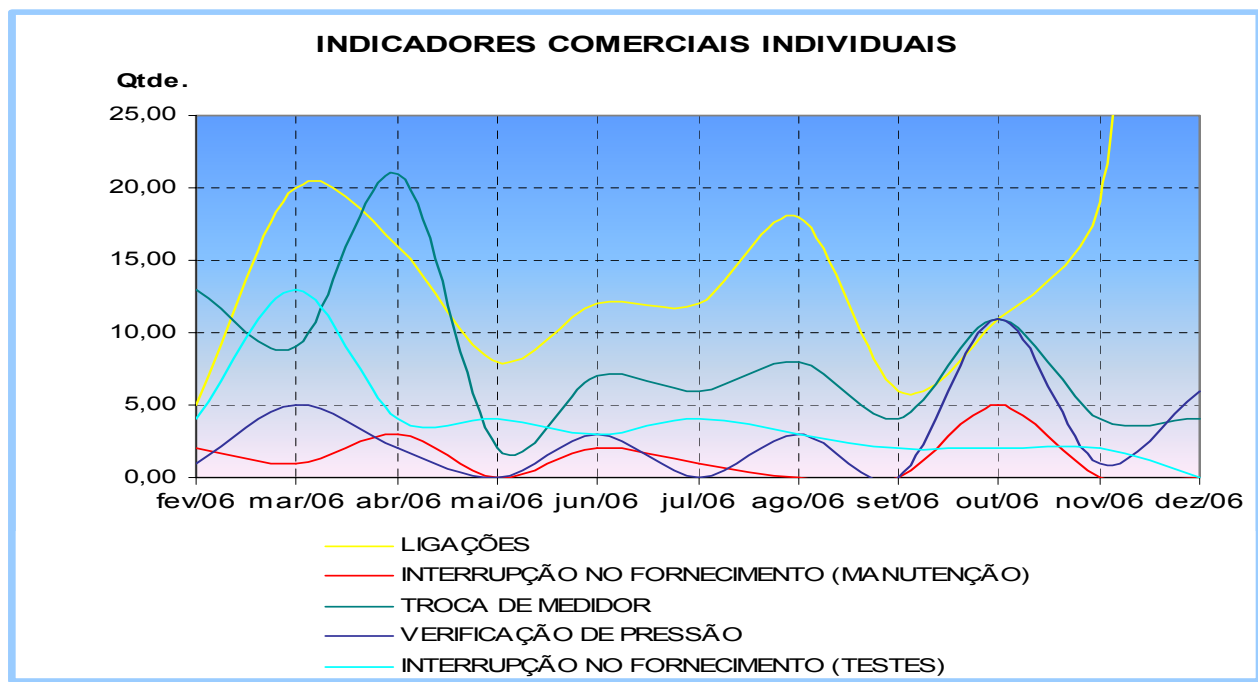
TER - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL		
MÊS	TER	PADRÃO
	(DIAS)	(DIAS)
jan/06	1,79	4
fev/06	1,53	4
mar/06	1,78	4
Abr/06	1,29	4
mai/06	1,18	4
jun/06	1,29	4
jul/06	0,54	4
ago/06	0,61	4
set/06	0,89	4
out/06	0,88	4
nov/06	0,90	4
dez/06	1,00	4





INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS

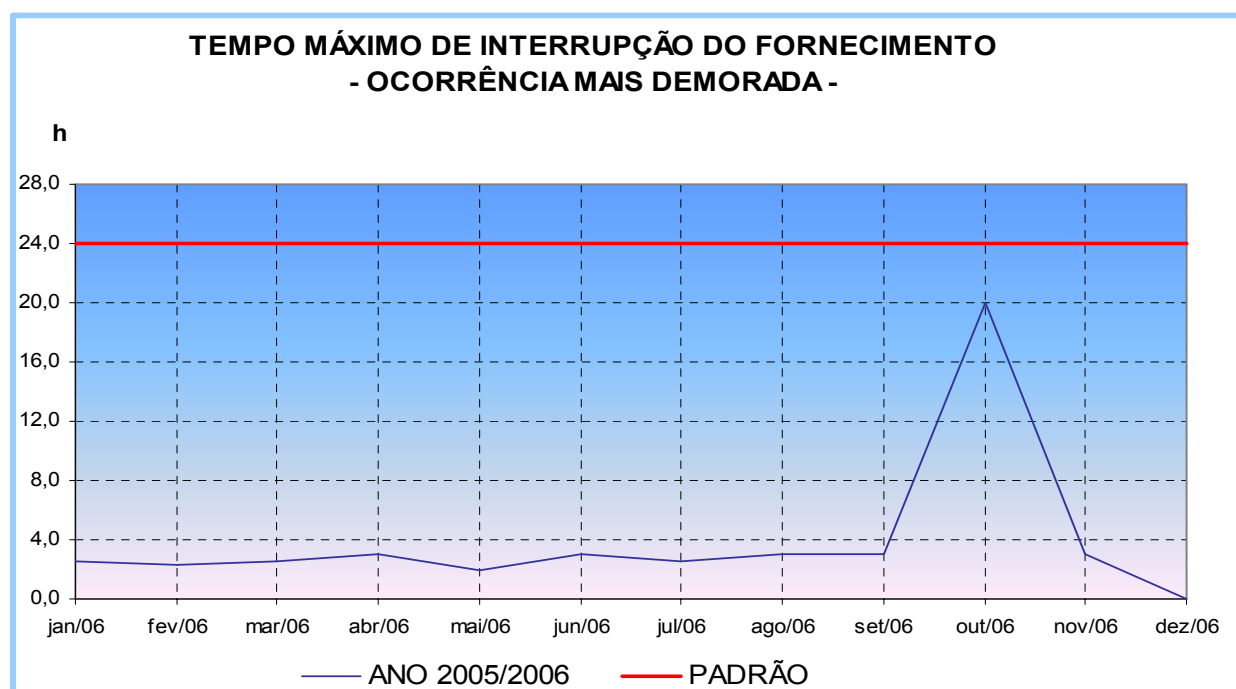
INDICADORES COMERCIAIS INDIVIDUAIS					
MÊS	LIGAÇÕES	INTERRUPÇÕES NO FORNECIMENTO		TROCA DE MEDIDOR	VERIFICAÇÃO DE PRESSÃO
		TESTES DE ESTANQUEIDADE OU DE BLOQUEIO REMOTO	MANUTENÇÃO		
jan/06	8	11	-	15	2
fev/06	5	4	2	13	1
mar/06	20	13	1	9	5
abr/06	16	4	3	21	2
mai/06	8	4	-	2	-
jun/06	12	3	2	7	3
jul/06	12	4	1	6	-
ago/06	18	3	-	8	3
set/06	6	2	-	4	-
out/06	11	2	5	11	11
nov/06	19	2	-	4	1
dez/06	88	-	-	4	6





TEMPO MÁXIMO DE INTERRUÇÃO DE FORNECIMENTO DE GÁS							
MÊS	NÚMERO DE INTERRUPTÕES					INTERRUPÇÃO MAIS DEMORADA (h)	PADRÃO (h)
	0 - 8hs	8 - 16hs	16 - 24hs	> 24hs	TOTAL		
jan/06	11	-	-	-	11	2,5	24
fev/06	6	-	-	-	6	2,25	24
mar/06	14	-	-	-	14	2,5	24
abr/06	7	-	-	-	7	3	24
mai/06	4	-	-	-	4	2	24
jun/06	5	-	-	-	5	3	24
jul/06	5	-	-	-	5	2,5	24
ago/06	3	-	-	-	3	3	24
set/06	2	-	-	-	2	3	24
out/06	2	-	5	-	7	20	24
nov/06	2	-	-	-	2	3	24
dez/06	-	-	-	-	-	-	24

Obs: o tempo máximo de interrupção no fornecimento de gás é de 24hs (Vinte e Quatro horas)





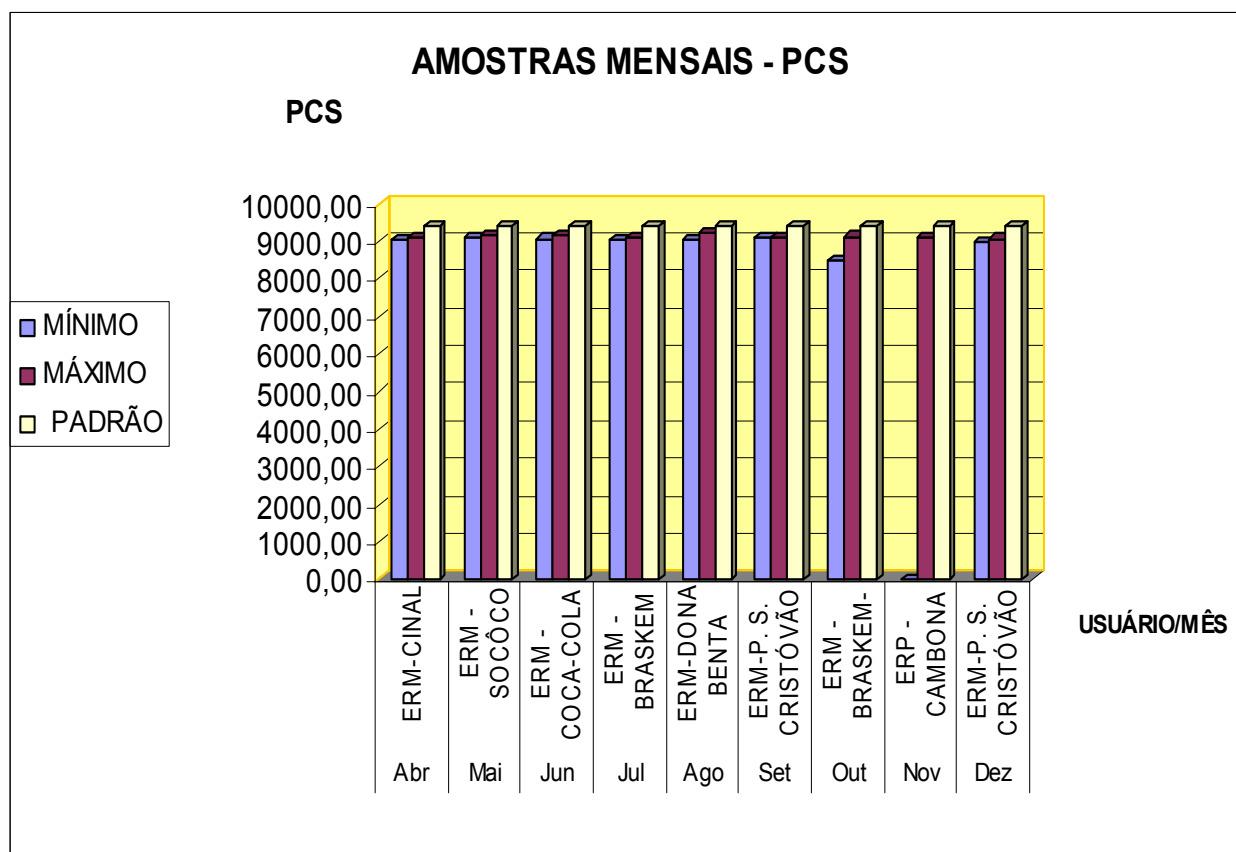
INDICADORES DE QUALIDADE

NÚMERO DE ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO MONITORADAS ANO 2006		
REDE DE DISTRIBUIÇÃO		
MÊS	CITY GATE	USUÁRIOS
Jan	1	17
Fev	1	20
Mar	1	20
Abr	1	20
Mai	1	20
Jun	1	20
Jul	1	20
Ago	1	20
Set	1	20
Out	1	20
Nov	1	20
Dez	1	20
TOTAL	12	237

PODER CALORÍFICO SUPERIOR - MÉDIA DAS AMOSTRAS MENSAIS				
MÊS	VALOR PCS (Kcal/m ³ a 20° C e 1 ATM)			
	PILAR		SÃO MIGUEL (FURADO)	
	Média Mínima	Média Máxima	Média Mínima	Média Máxima
Jan	9.068	9.647	-	-
Fev	9.113	9.458	-	-
Mar	9.078	9.542	-	-
Abr	9.016	9.119	-	-
Mai	9.040	9.108	-	-
Jun	9.022	9.140	-	-
Jul	9.035	9.092	-	-
Ago	9.045	9.090	-	-
Set	9.041	9.109	-	-
Out	9.078	9.145	-	-
Nov	9.001	9.121	-	-
Dez	9.030	9.139	-	-



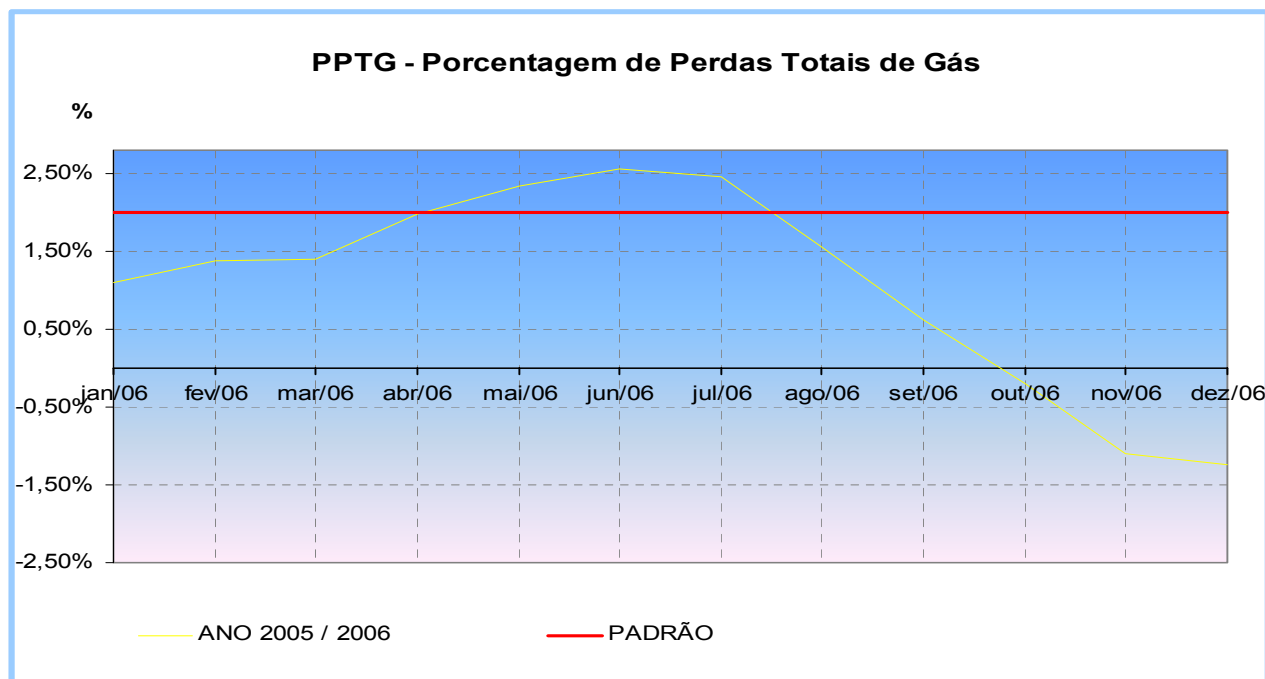
PODER CALORÍFICO SUPERIOR – PCS - AMOSTRAS EM USUÁRIOS ANO 2006			
MÊS	PCS PADRÃO: 9400 Kcal/m³ a 20° C e 1 ATM		
	USUÁRIO	PCS COLETADO	
		Mínimo	Máximo
Abr	CINAL	9.038	9.104
Mai	SOCÔCO	9.083	9.144
Jun	COCA-COLA	9.058	9.169
Jul	BRASKEM UPVC	9.057	9.086
Ago	DONA BENTA	9.056	9.218
Set	POSTO SÃO CRISTÓVÃO	9.060	9.097
Out	BRASKEM-UCS	8.506	9.119
Nov	ERP - CAMBONA	9.035	9.083
Dez	POSTO SÃO CRISTÓVÃO	8.943	9.057





PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

Mês	Adquirida	Vendida	Consumida	Perda (+) Ganho (-)	Mensal	Média Móvel		Padrão (+/-)
						4 Meses	Anual	
jan/06	14.168	13.913	0	255	1,80%	1,37%	0,89%	2,0%
fev/06	12.501	12.302	0	199	1,59%	1,41%	1,09%	2,0%
mar/06	13.819	13.580	0	239	1,73%	1,72%	1,24%	2,0%
Abr/06	13.231	12.864	0	367	2,77%	1,97%	1,49%	2,0%
mai/06	14.073	13.616	0	457	3,25%	2,34%	1,65%	2,0%
jun/06	12.759	12.437	0	322	2,52%	2,57%	1,54%	2,0%
jul/06	13.998	13.815	0	183	1,31%	2,46%	1,61%	2,0%
ago/06	14.744	14.866	0	-122	-0,83%	1,56%	1,54%	2,0%
set/06	14.785	14.858	0	-73	-0,49%	0,63%	1,32%	2,0%
out/06	15.736	15.865	0	-129	-0,82%	-0,21%	1,26%	2,0%
nov/06	14.185	14.506	0	-321	-2,26%	1,10%	1,03%	2,0%
dez/06	15.365	15.577	0	-212	-1,38%	1,24%	0,77%	2,0%

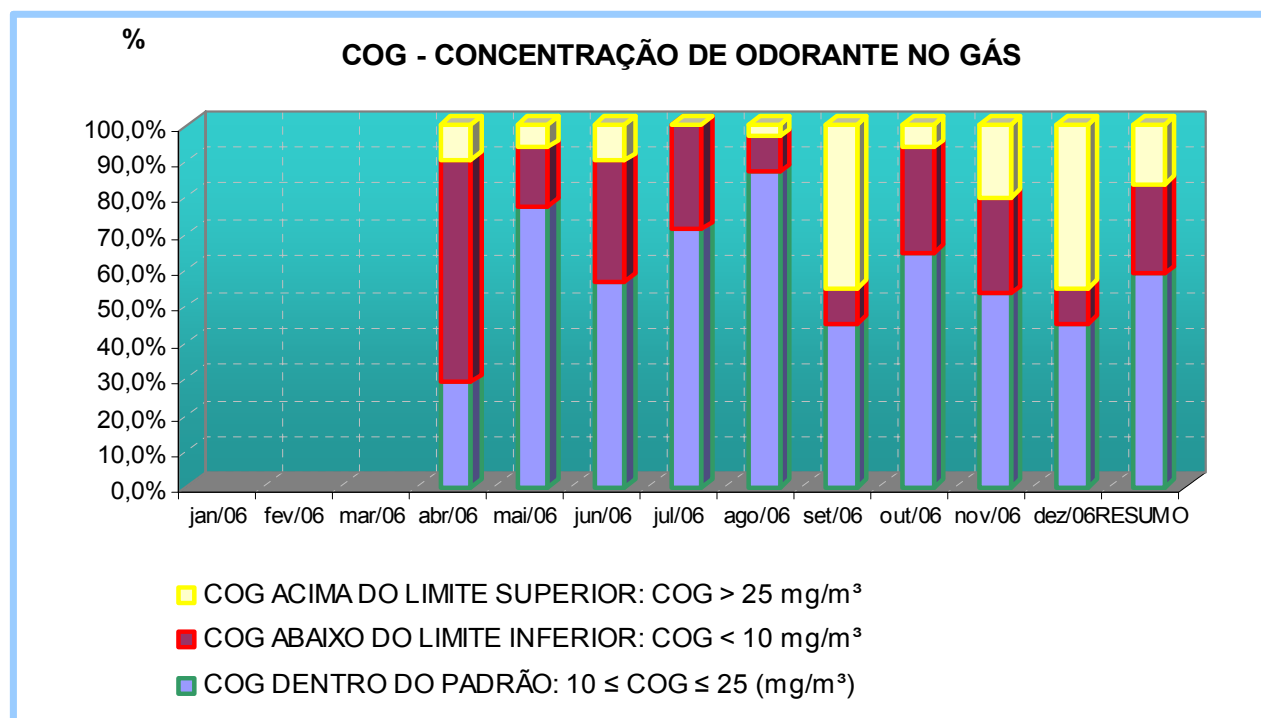




INDICADORES DE SEGURANÇA

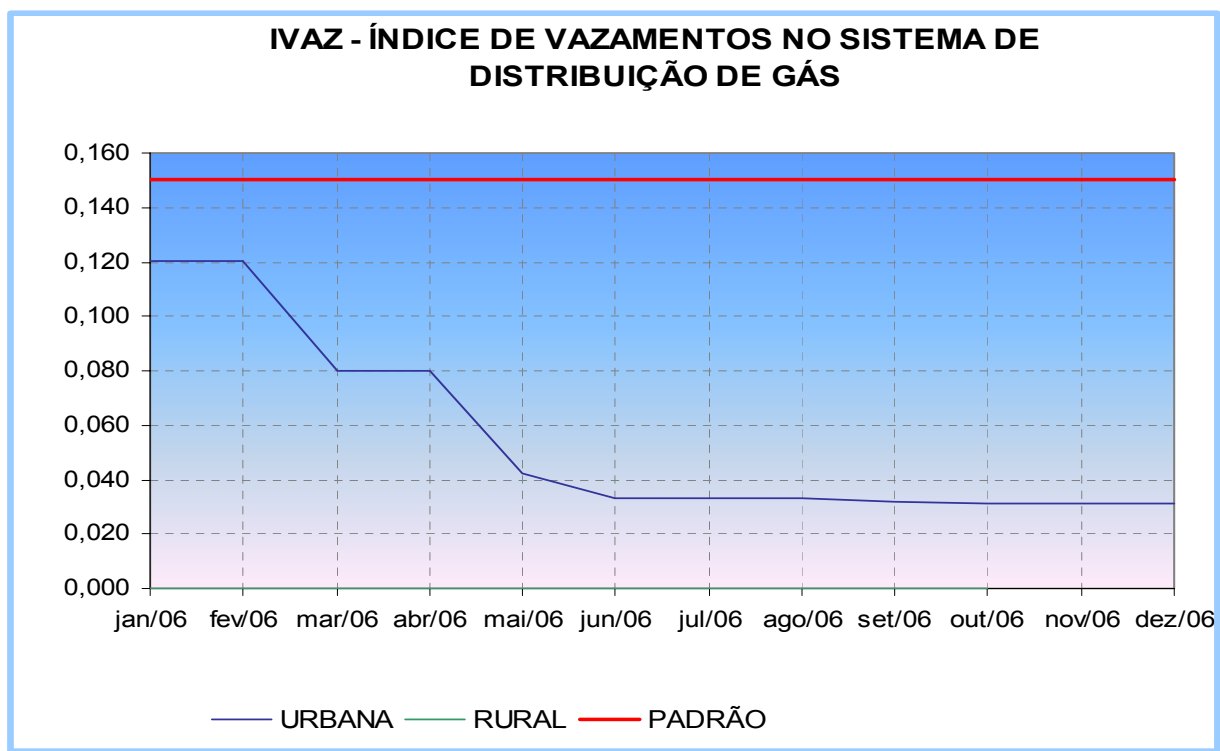
COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS

MÊS	Nº AMOSTRAS	10 ≤ COG ≤ 25(mg/m³)		COG < 10 mg/m³		COG > 25 mg/m³	
		QUANT.	%	QUANT.	%	QUANT.	%
abr/06	31	9	29,0%	19	61,2%	3	9,6%
mai/06	31	24	77,4%	5	16,1%	2	6,4%
jun/06	30	17	56,6%	10	33,3%	3	10,0%
jul/06	31	22	70,9%	9	29,0%	0	0,0%
ago/06	31	27	87,1%	3	9,6%	1	3,2%
set/06	30	17	56,6%	4	13,3%	9	30,0%
out/06	31	20	64,5%	9	29,0%	2	6,4%
nov/06	30	16	53,3%	8	26,6%	6	20,0%
dez/06	31	14	45,1%	3	9,6%	14	45,1%





IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS			
REDE DE DISTRIBUIÇÃO			
Mês	URBANA	RURAL	PADRÃO
jan/06	0,12	0,00	0,15
fev/06	0,12	0,00	0,15
mar/06	0,11	0,00	0,15
Abr/06	0,08	0,00	0,15
mai/06	0,04	0,00	0,15
jun/06	0,03	0,00	0,15
jul/06	0,03	0,00	0,15
ago/06	0,03	0,00	0,15
set/06	0,03	0,00	0,15
out/06	0,03	0,00	0,15
nov/06	0,03	0,00	0,15
dez/06	0,03	0,00	0,15



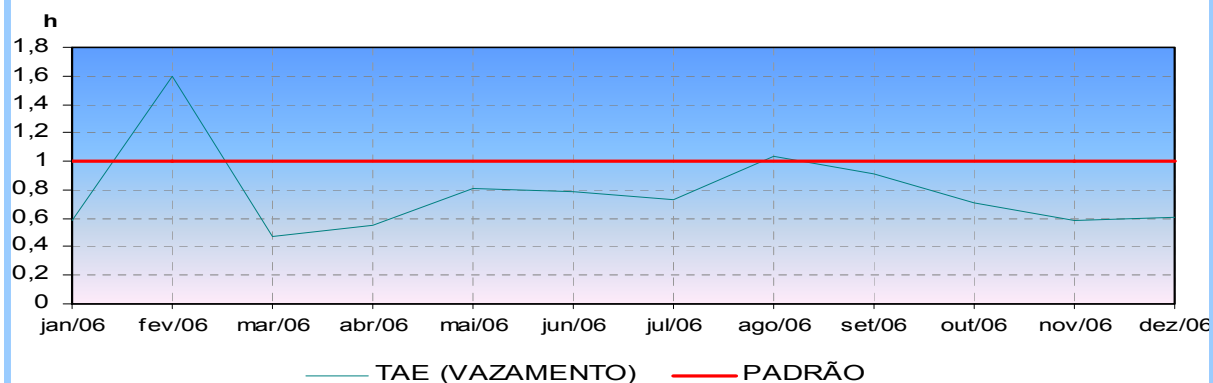


TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

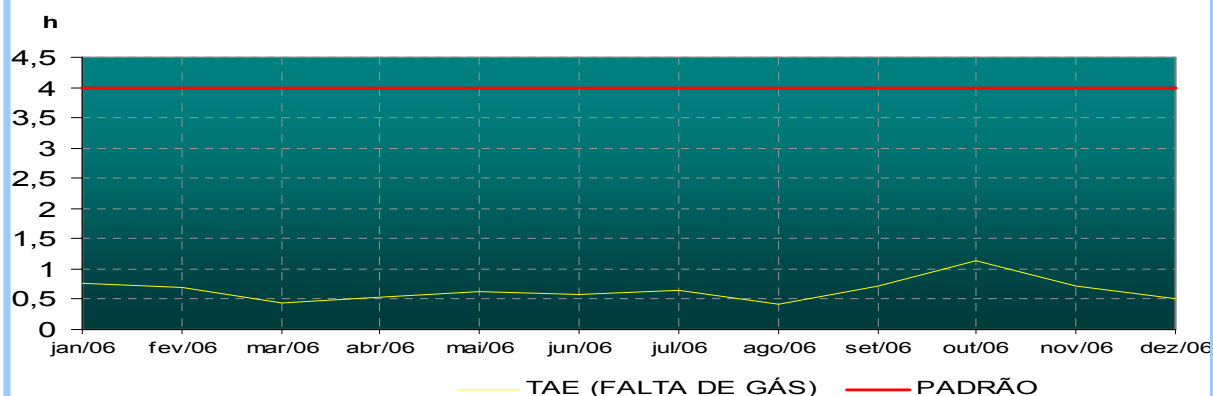
MÊS	VAZAMENTO	PADRÃO	FALTA DE GÁS	PADRÃO
jan/06	0,58	1	0,77	4
fev/06	1,59	1	0,70	4
mar/06	0,47	1	0,45	4
Abr/06	0,56	1	0,53	4
mai/06	0,81	1	0,63	4
jun/06	0,78	1	0,58	4
jul/06	0,73	1	0,64	4
ago/06	1,04	1	0,42	4
set/06	0,91	1	0,73	4
out/06	0,71	1	1,14	4
nov/06	0,58	1	0,72	4
dez/06	0,60	1	0,51	4

(h/nº de ocorrência)

TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR VAZAMENTO



TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR FALTA DE GÁS

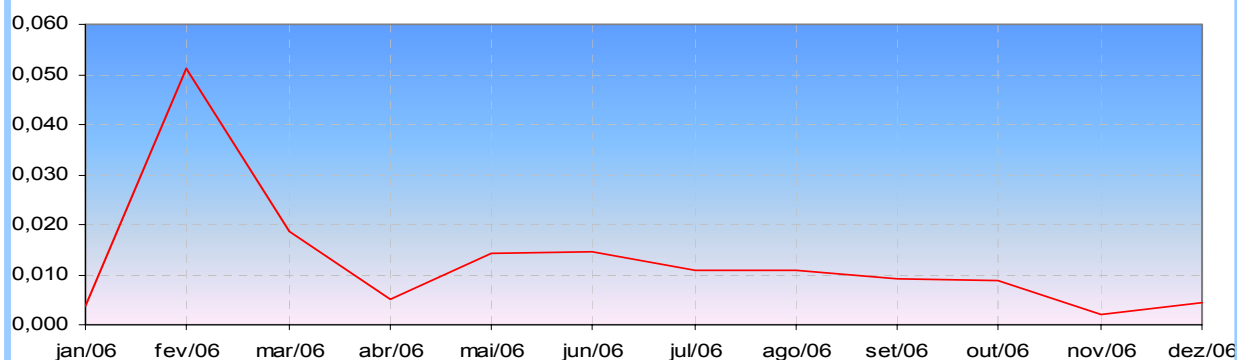




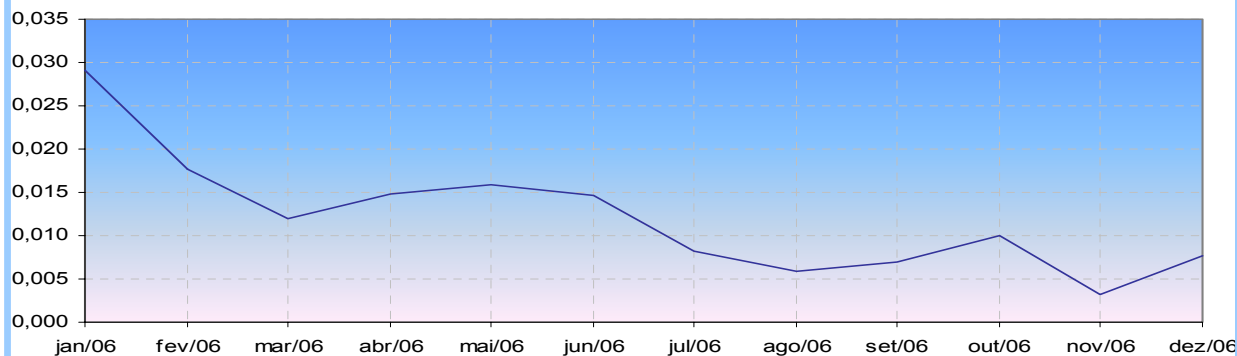
FREQUENCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA (FME)

MÊS	Nº CLIENTES	VAZAMENTOS		FALTA DE GÁS	
		Nº ATENDIMENTOS	FME	Nº ATENDIMENTOS	FME
jan/06	549	2	0,004	16	0,029
fev/06	568	29	0,051	10	0,018
mar/06	588	11	0,019	7	0,012
Abr/06	604	3	0,005	9	0,015
mai/06	632	9	0,014	10	0,016
jun/06	685	10	0,015	10	0,015
jul/06	731	8	0,011	6	0,008
ago/06	840	9	0,011	5	0,006
set/06	859	8	0,009	6	0,007
out/06	900	8	0,009	9	0,010
nov/06	911	2	0,002	3	0,003
dez/06	911	4	0,004	7	0,008

FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR VAZAMENTO



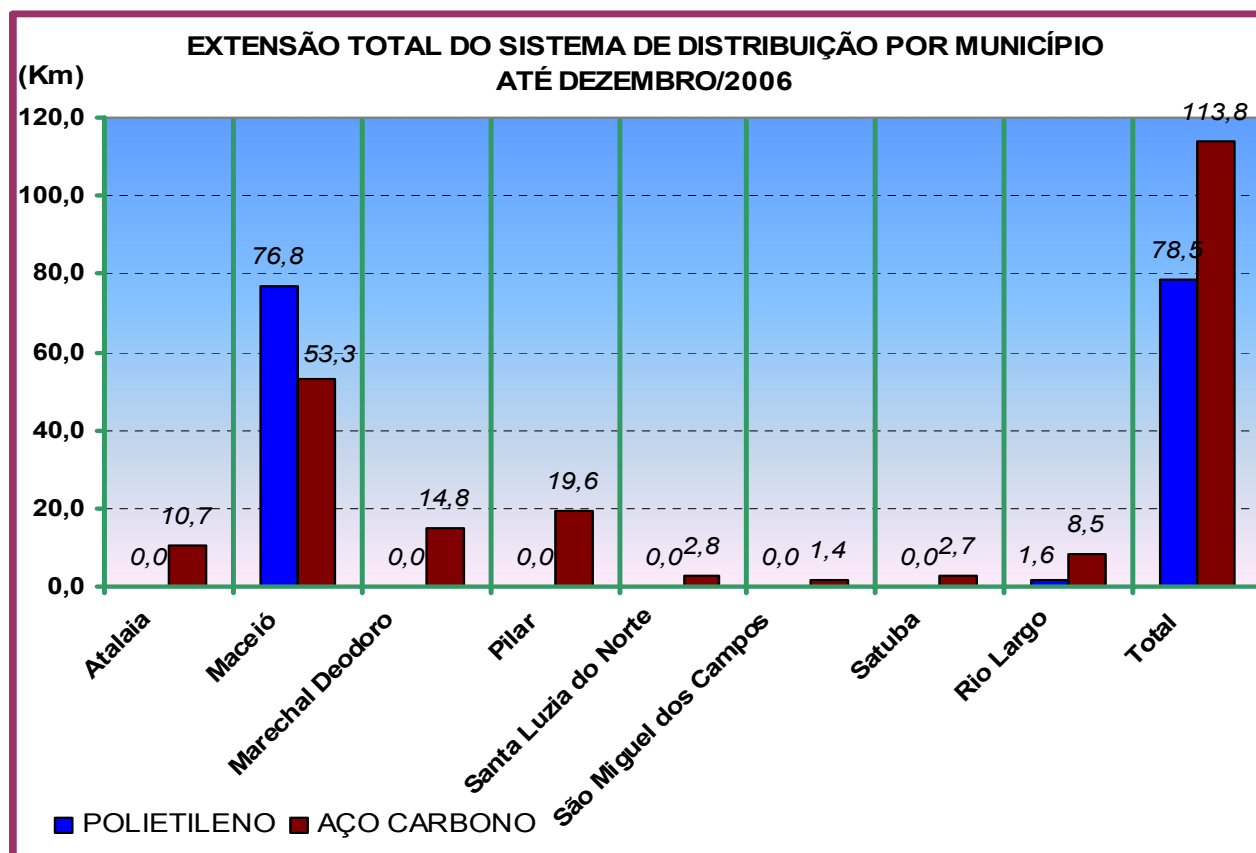
FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA POR FALTA DE GÁS





MERCADO

EXTENSÃO TOTAL DA REDE POR MUNICÍPIO E MATERIAL			
MUNICÍPIO	EXTENSÃO (Km)		
	POLIETILENO	AÇO CARBONO	TOTAL
Atalaia	-	10,7	10,7
Maceió	76,8	53,3	130,2
Marechal Deodoro	-	14,8	14,8
Pilar	-	19,6	19,6
Santa Luzia do Norte	-	2,8	2,8
São Miguel dos Campos	-	1,4	1,4
Satuba	-	2,7	2,7
Rio Largo	1,6	8,5	10,1
Total	78,5	113,8	192,3

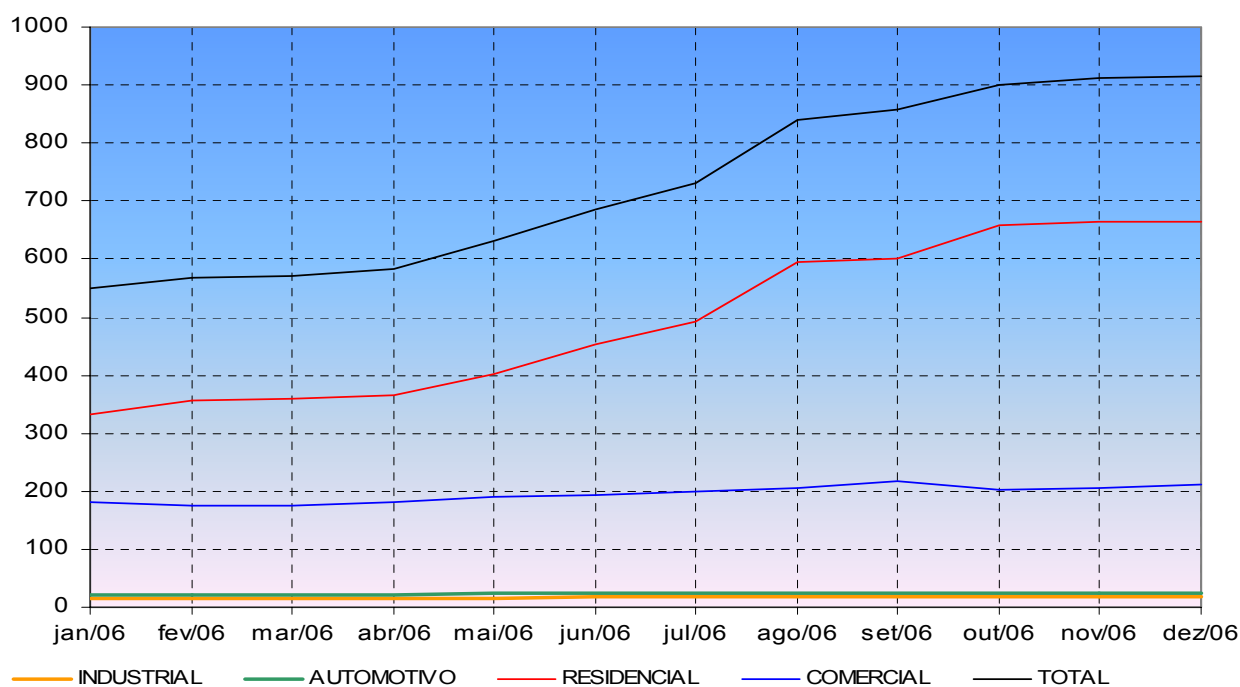




EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE CLIENTES POR ATIVIDADE

MÊS	ATIVIDADE				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/06	16	21	332	180	549
fev/06	15	21	356	176	568
mar/06	15	22	359	174	570
abr/06	16	22	365	181	584
mai/06	16	23	403	190	632
jun/06	17	23	453	192	685
jul/06	17	24	491	199	731
ago/06	17	24	594	205	840
set/06	17	24	601	217	859
out/06	17	23	659	201	900
nov/06	17	23	665	206	911
dez/06	17	23	665	211	916

Evolução do Número de Usuários por Atividade

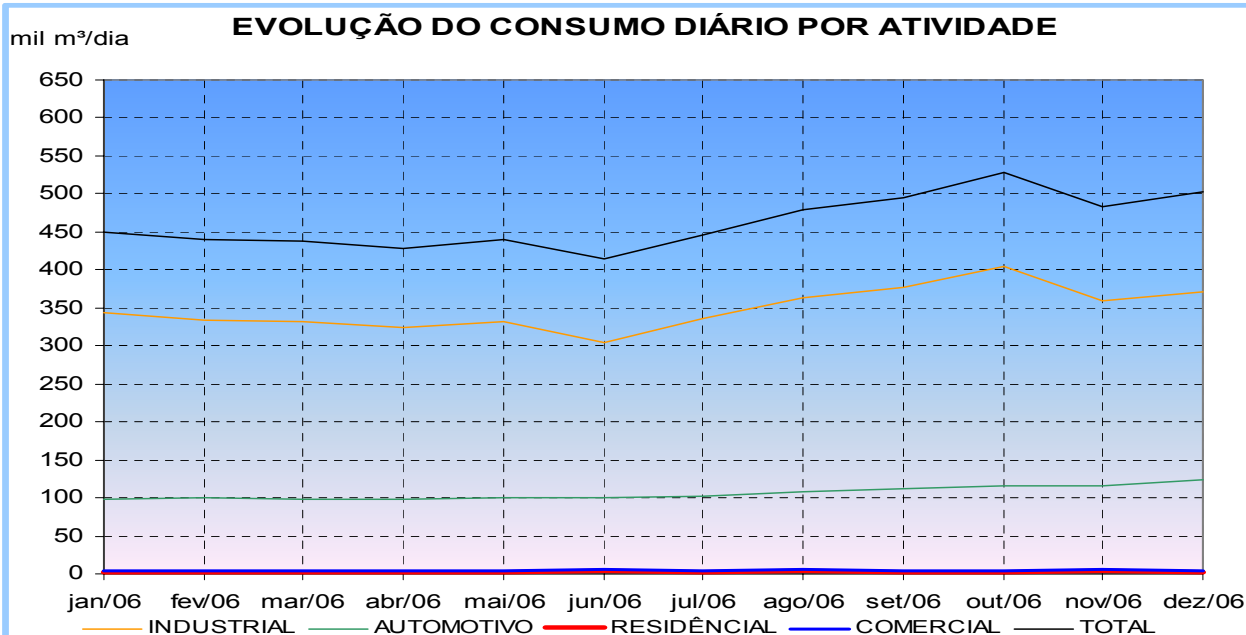




EVOLUÇÃO DO CONSUMO POR ATIVIDADE

Mês	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDÊNCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/06	343,87	98,72	2,05	4,17	448,81
fev/06	333,30	99,19	2,34	4,51	439,34
mar/06	332,22	98,64	2,60	4,43	437,89
abr/06	324,34	97,92	2,37	3,83	428,46
mai/06	332,17	100,75	2,42	3,90	439,24
jun/06	305,21	100,99	3,33	5,04	414,57
jul/06	336,54	102,60	2,57	3,93	445,64
ago/06	362,38	108,24	3,32	5,59	479,53
set/06	376,42	111,61	2,73	4,53	495,29
out/06	405,42	116,23	2,72	4,47	528,84
nov/06	359,21	115,08	3,46	5,80	483,55
dez/06	371,85	123,23	2,75	4,62	502,45

(Em mil m³/dia)





NÃO CONFORMIDADES



TRANSGRESSÕES DO PADRÃO EM 2006

NÚMERO DE NÃO CONFORMIDADES – ANO 2006				
Mês	INDICADORES			
	COMERCIAIS	QUALIDADE	SEGURANÇA	TOTAL MENSAL
Fev	01	-	-	01
Mar	01	01	-	02
Mai	-	01	-	01
Jun	-	01	-	01
Jul	-	01	-	01
Ago	-	-	01	01
TOTAL	02	04	01	07

Todas as transgressões ocorridas em 2006 foram devido à violação dos padrões estabelecidos nas Normas Gerais de Fornecimento. Os indicadores que apresentaram não conformidades foram: FONE, Pressão, PPTG e TAE.

O indicador comercial FONE apresentou Não Conformidade nos meses de fevereiro e março de 2006. Nos referidos meses, o indicador apresentou um percentual um pouco abaixo do padrão para as chamadas emergenciais.

Os indicadores de qualidade que tiveram seu padrão transgredido foram os indicadores Pressão e PPTG. As transgressões do indicador de qualidade Pressão foram ocasionadas na sua totalidade por falta de energia e/ou problema nos equipamentos dos usuários. Já o indicador PPTG as transgressões se deram por causa de diferença no balanço de volumes de compra e venda, ocasionada por erro no sistema de medição da supridora. A diferença foi devidamente corrigida após estudos técnicos e entendimento entre a supridora e a Concessionária.

Em relação aos indicadores de segurança, a única falha foi apresentada pelo indicador TAE-Vazamento, visto que no mês em referencia o valor ultrapassou um pouco o limite permitido em norma. A transgressão citada ocorreu num atendimento em usuário do segmento residencial, sem maiores problemas.