



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

2008



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. FISCALIZAÇÕES	3
2.1 FISCALIZAÇÃO DE INDICADORES	4
2.2. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO	17
2.3. OUTRAS FISCALIZAÇÕES	20
2.3.1 COG – CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE	20
2.3.2. CFQ ´S - CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS.....	21
3. NÃO CONFORMIDADES	21



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-ALGÁS, que detém a exclusividade da concessão por 50 anos a partir da assinatura do contrato, que ocorreu em 17 de setembro de 1993.

Este relatório aborda as principais atividades realizadas no ano de 2008, 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, troca de informações com outras agências reguladoras, visitas a órgãos ligados a regulação do setor, dentre outras.

O presente relatório está dividido em fiscalizações de indicadores, fiscalizações de campo, de odorante, de propriedades físico-químicas 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.

O processo de fiscalização desenvolvido pela ARSAL é realizado basicamente de duas formas:



- **De forma Contínua e Sistemática**, pelo acompanhamento e análise permanente dos indicadores na própria sede da Agência das informações enviadas regularmente a ARSAL, atendendo as obrigações constantes no Decreto nº 1224/03;
- **De forma Periódica ou por Contingência**, via missões de fiscalizações nos usuários, com o objetivo de verificar e esclarecer ocorrências específicas, nos procedimentos adotados pela ALGÁS na apuração dos indicadores constantes nas Normas Gerais de Fornecimento.

Ademais são realizadas visitas técnicas, de caráter educativo e informativo, com vistas a reforçar e rever, junto a Concessionária, conceitos teóricos e metodológicos das atividades de fiscalização, assim como divulgar as diversas normas regulatórias.

Além disso, em Março de 2007, com o objetivo de aprimorar o relacionamento entre a Concessionária e seus usuários, a ARSAL publicou a Resolução Nº 63 que dispõe sobre a fixação obrigatória das informações nas faturas do serviço público de Gás Canalizado no Estado de Alagoas.

2.1 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.

A partir do recebimento regular das informações, as mesmas são consolidadas para uma avaliação criteriosa do desempenho da companhia, utilizando-se para isso os índices estabelecidos em Normas e nos demais instrumentos regulatórios emitidos pela Agência. Para tanto, é enviado mensalmente para análise da coordenação um total de 55 planilhas, referentes a 27 (vinte e sete) diferentes indicadores.



Os indicadores são classificados em:

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:

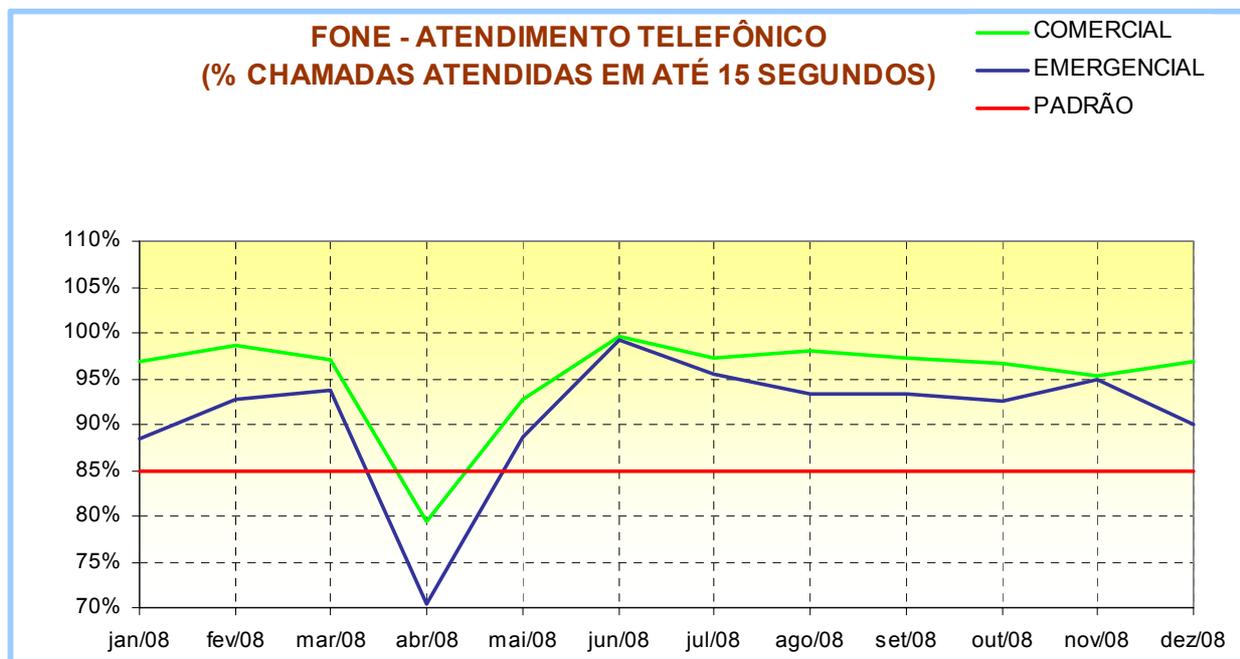
- ✓ AVISO - Antecedência mínima de aviso aos usuários;
- ✓ FONE-Atendimento telefônico;
- ✓ TER -Tempo médio de execução de ramal;
- ✓ TMEO - Tempo médio de elaboração de estudos e orçamentos;
- ✓ TMCE - Tempo médio construções de extensões;
- ✓ Prazo máximo de ligação;
- ✓ Prazo máximo de religação;
- ✓ 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 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.
- ✓ Prazo mínimo de antecedência para entrega de fatura em relação à data do vencimento;

Em 2008, os indicadores analisados apresentaram os seguintes resultados:



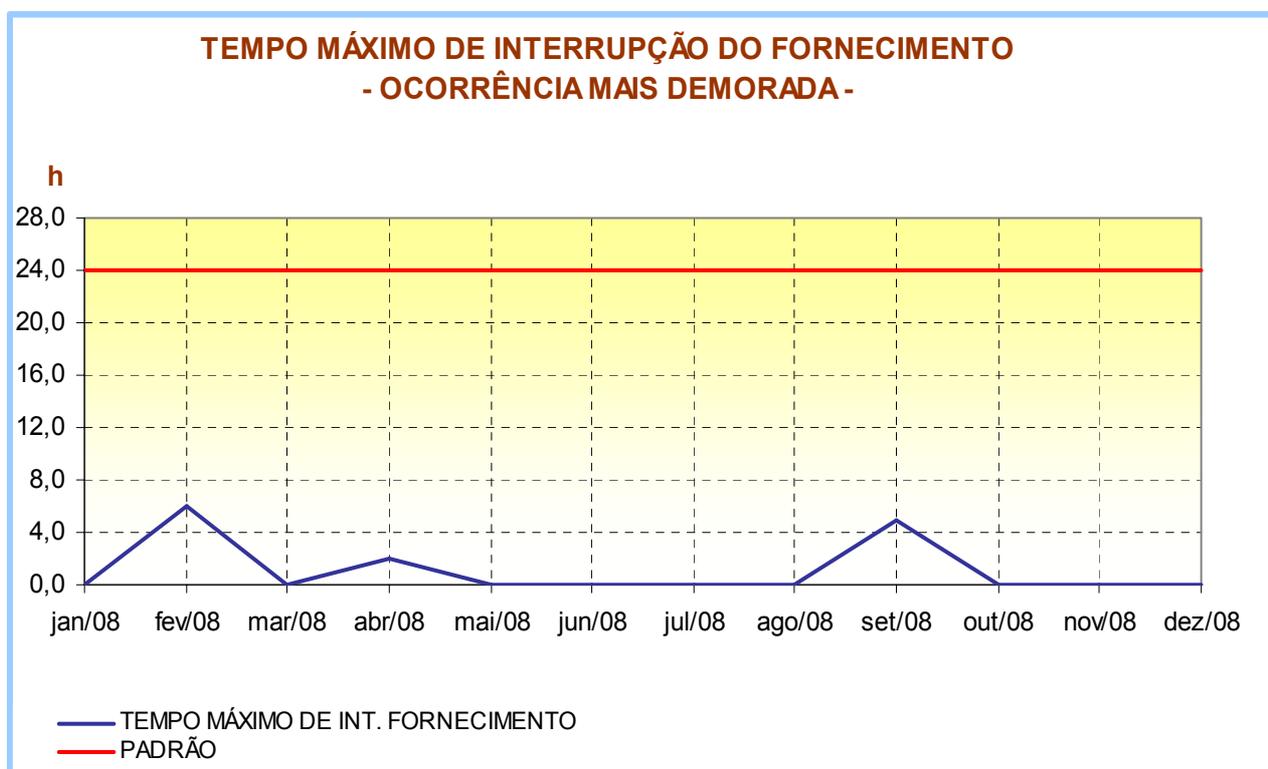
INDICADORES COMERCIAIS COLETIVOS

FONE - ATENDIMENTO TELEFÔNICO							
MÊS	COMERCIAL			EMERGENCIAL			PADRÃO (%)
	TOTAL CHAMADAS	ATENDIMENTOS EM ATÉ 15 s	%	TOTAL CHAMADAS	ATENDIMENTOS EM ATÉ 15 s	%	
jan/08	714	691	96,78%	461	408	88,50%	85%
fev/08	522	515	98,66%	468	434	92,74%	85%
mar/08	562	546	97,15%	531	498	93,79%	85%
abr/08	717	569	79,36%	837	590	70,49%	85%
mai/08	361	335	92,80%	316	280	88,61%	85%
jun/08	251	250	99,60%	284	282	99,30%	85%
jul/08	599	583	97,33%	509	486	95,48%	85%
Ago/08	497	487	97,99%	429	400	93,24%	85%
Set/08	485	472	97,32%	454	424	93,39%	85%
Out/08	580	561	96,72%	486	450	92,59%	85%
Nov/08	670	639	95,37%	576	547	94,97%	85%
Dez/08	591	573	96,95%	575	518	90,09%	85%





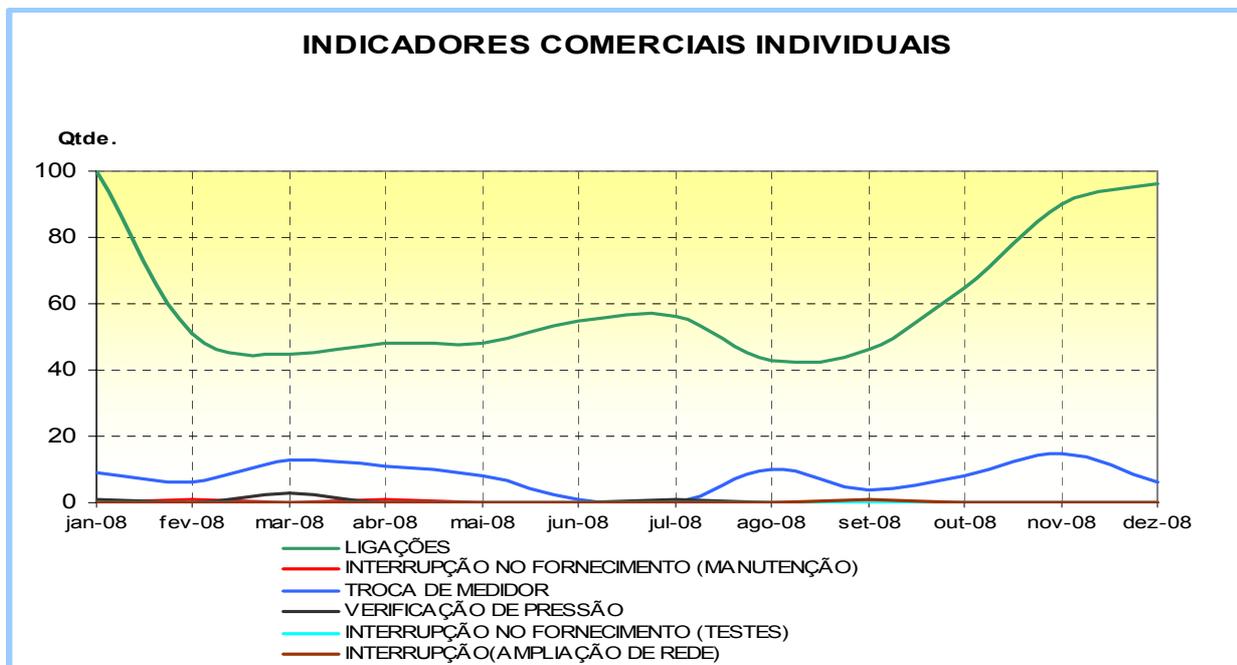
TEMPO MÁXIMO DE INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO DE GÁS							
MÊS	NÚMERO DE INTERRUPTÕES					INTERRUPTÃO MAIS DEMORADA (h)	PADRÃO (h)
	0 - 8hs	8 - 16hs	16 - 24hs	> 24hs	TOTAL		
jan/08	-	-	-	-	-	-	24
fev/08	1	-	-	-	1	6	24
mar/08	-	-	-	-	-	-	24
abr/08	1	-	-	-	1	2	24
mai/08	-	-	-	-	-	-	24
jun/08	-	-	-	-	-	-	24
jul/08	-	-	-	-	-	-	24
ago/08	-	-	-	-	-	-	24
set/08	1	-	-	-	1	5	24
out/08	-	-	-	-	-	-	24
nov/08	-	-	-	-	-	-	24
dez/08	-	-	-	-	-	-	24





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	AMPLIAÇÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO		
jan/08	100	-	-	-	9	1
fev/08	51	-	1	-	6	-
mar/08	45	-	-	-	13	3
abr/08	48	-	1	-	11	-
mai/08	48	-	-	-	8	-
jun/08	55	-	-	-	1	-
jul/08	56	-	-	-	-	1
ago/08	43	-	-	-	10	-
set/08	46	-	-	1	4	-
out/08	65	-	-	-	8	-
nov/08	90	-	-	-	15	-
dez/08	96	-	-	-	6	-





INDICADORES DE QUALIDADE

NÚMERO DE ESTAÇÕES DE CONTROLE DE PRESSÃO MONITORADAS		
MÊS	CITY GATE	USUÁRIOS
Jan	1	14
Fev	1	14
Mar	1	14
Abr	1	14
Mai	1	14
Jun	1	14
Jul	1	14
Ago	1	14
Set	1	14
Out	1	14
Nov	1	14
Dez	1	14

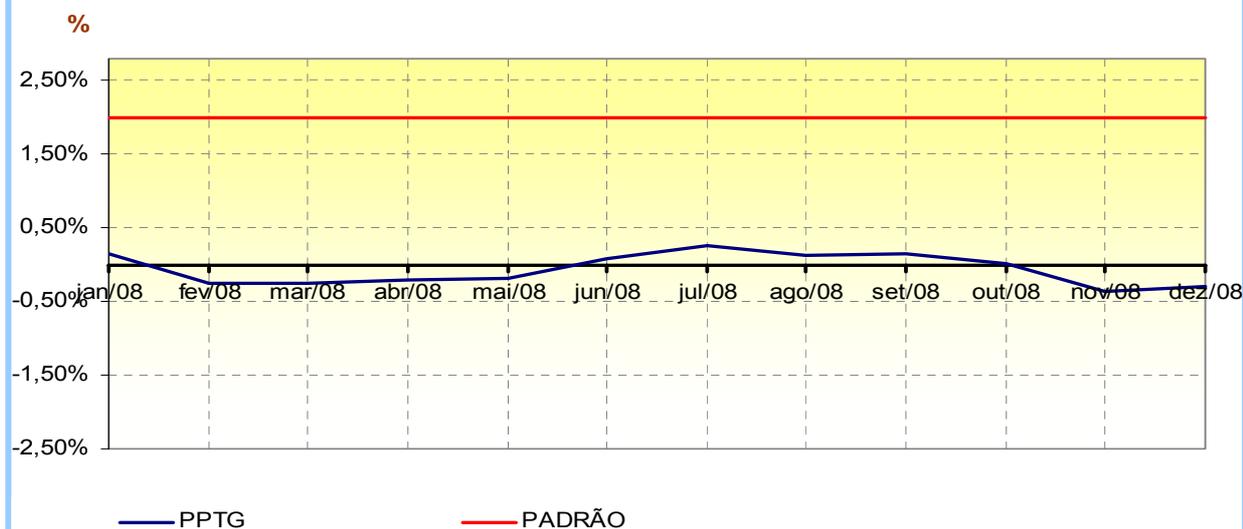
PODER CALORÍFICO SUPERIOR – PCS – ANO 2008		
MÊS	VALOR PCS (Kcal/m³ a 20° C e 1 ATM)	
	CITY GATE PILAR	
	Valor Mínimo	Valor Máximo
Jan	8977	9087
Fev	9033	9089
Mar	9010	9085
Abr	9013	9500
Mai	9053	9363
Jun	9094	9182
Jul	9105	9312
Ago	9035	9251
Set	9078	9207
Out	9088	9511
Nov	9054	9124
Dez	9070	9156



PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

Mês	Adquirida	Vendida	Consumida	Perda (+) Ganho (-)	Mensal	Média Móvel		Padrão (+/-)
						4 Meses	Anual	
jan/08	15.341	15.382	0	-41	-0,27%	0,15%	-0,003%	2,0%
fev/08	14.119	14.225	0	-106	-0,75%	-0,25%	0,041%	2,0%
mar/08	15.233	15.264	0	-31	-0,20%	-0,25%	-0,032%	2,0%
abr/08	14.564	14.507	0	57	0,39%	-0,21%	0,017%	2,0%
mai/08	15.844	15.866	0	-22	-0,14%	-0,18%	0,014%	2,0%
jun/08	15.183	15.134	0	49	0,32%	0,09%	0,032%	2,0%
jul/08	15.544	15.468	0	75	0,48%	0,26%	0,054%	2,0%
ago/08	15.633	15.652	0	-19	-0,12%	0,13%	0,026%	2,0%
set/08	14.503	14.519	0	-16	-0,11%	0,14%	0,041%	2,0%
out/08	16.411	16.436	0	-25	-0,15%	0,02%	-0,045%	2,0%
nov/08	14.255	14.401	0	-146	-1,02%	-0,35%	-0,114%	2,0%
dez/08	14.548	14.532	0	16	0,11%	-0,29%	-0,122%	2,0%

PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás



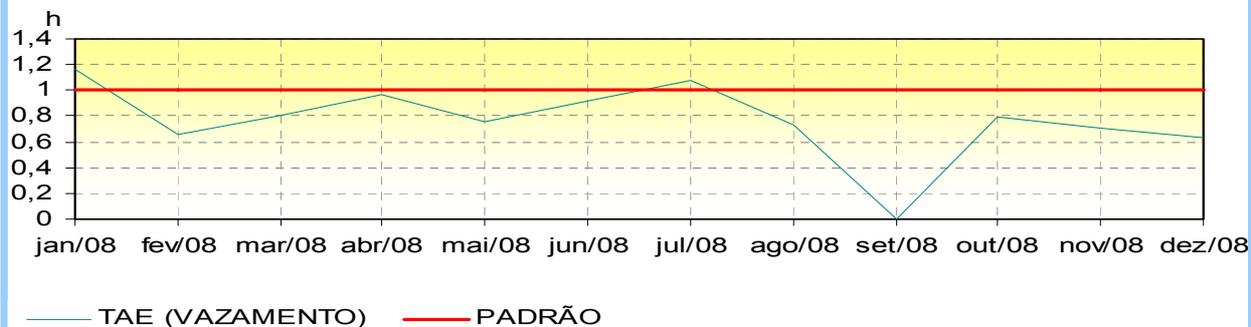


INDICADORES DE SEGURANÇA

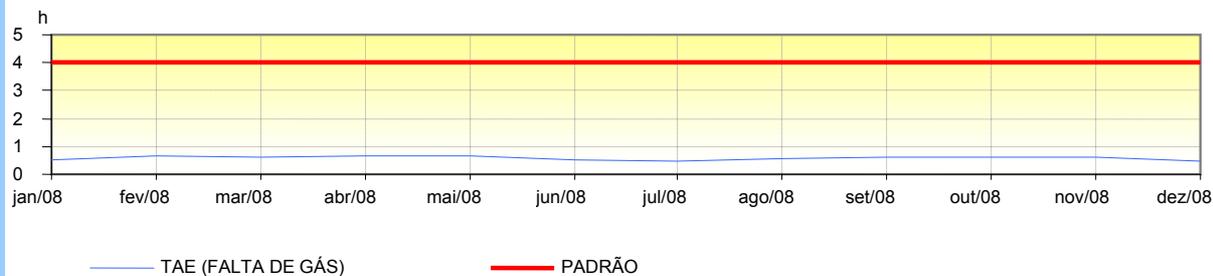
TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

MÊS	VAZAMENTO	PADRÃO (H)	FALTA DE GÁS	PADRÃO (H)
jan/08	1,16	1	0,50	4
fev/08	0,66	1	0,66	4
mar/08	0,80	1	0,61	4
abr/08	0,96	1	0,68	4
mai/08	0,75	1	0,68	4
jun/08	0,91	1	0,52	4
jul/08	1,08	1	0,46	4
ago/08	0,73	1	0,57	4
set/08	-	1	0,62	4
out/08	0,79	1	0,60	4
nov/08	0,71	1	0,59	4
dez/08	0,63	1	0,48	4

**TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA
VAZAMENTO**

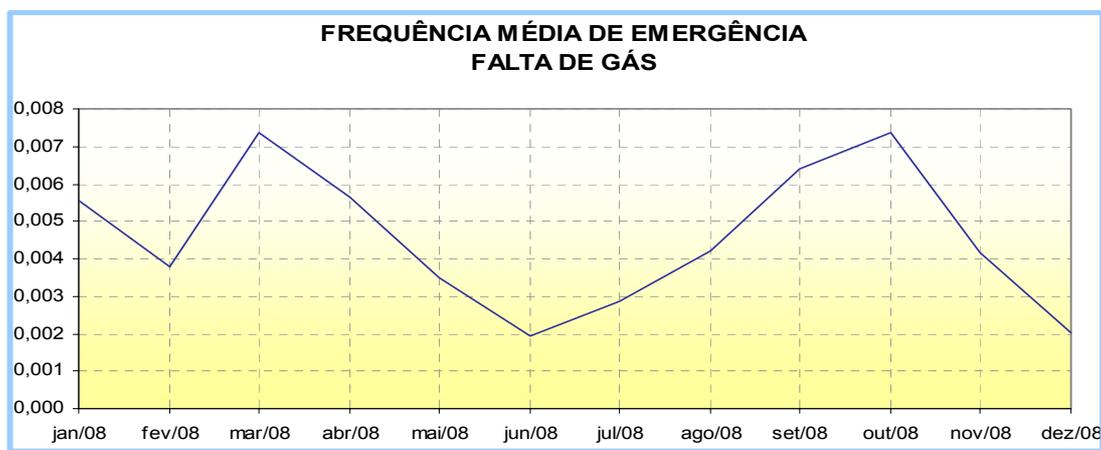
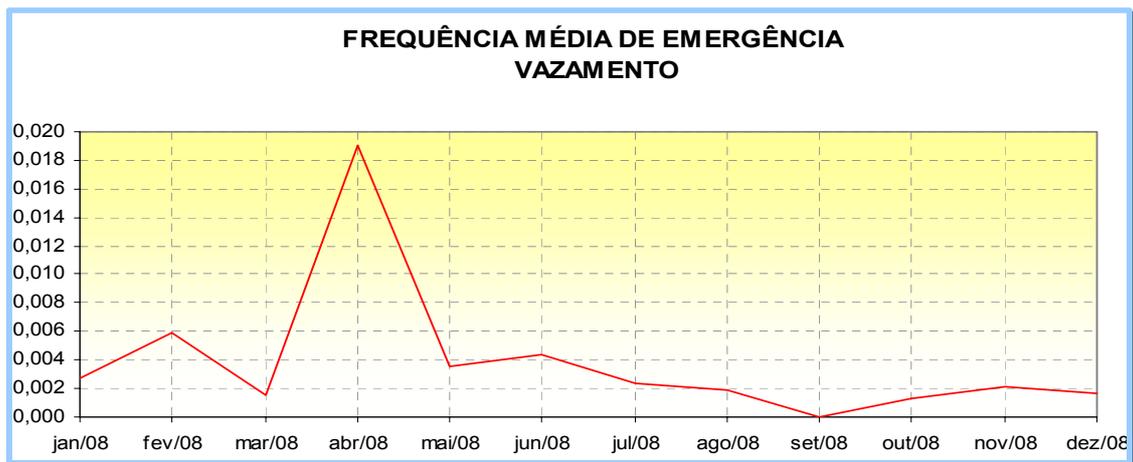


**TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA
FALTA DE GÁS**



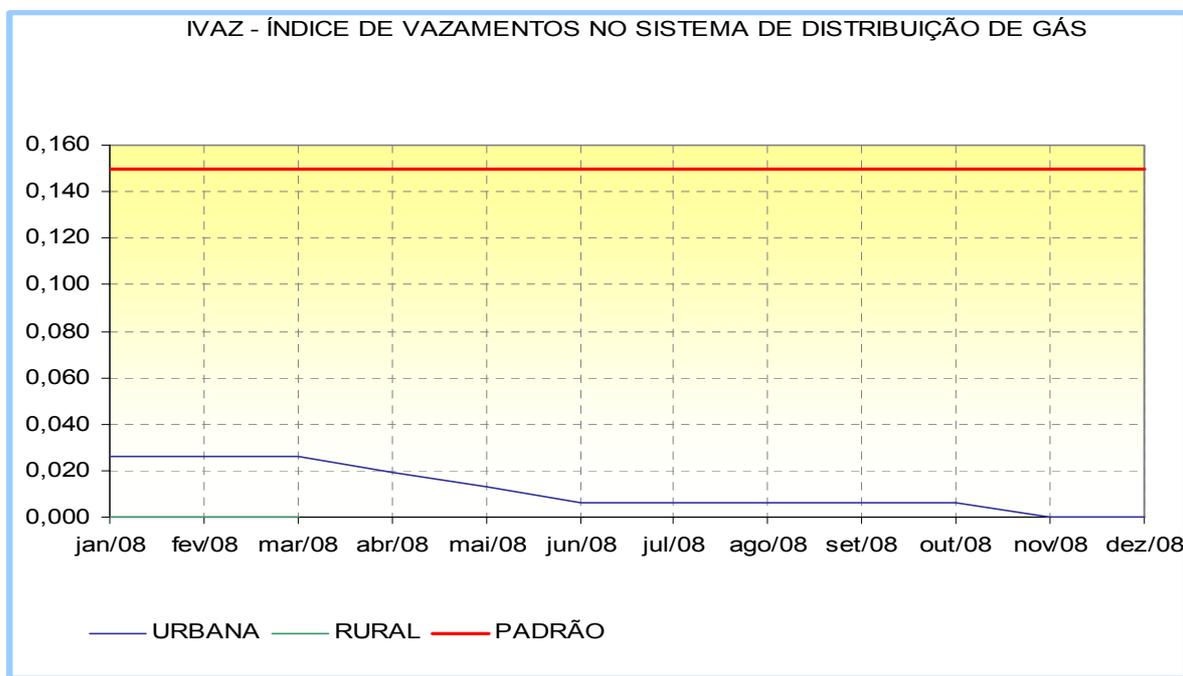


FREQUENCIA MÉDIA DE EMERGÊNCIA - FME					
MÊS	Nº CLIENTES	VAZAMENTOS		FALTA DE GÁS	
		Nº ATENDIMENTOS	FME	Nº ATENDIMENTOS	FME
jan/08	1.801	5	0,003	10	0,006
fev/08	1.852	11	0,006	7	0,004
mar/08	1.897	3	0,002	14	0,007
abr/08	1.945	37	0,019	11	0,006
mai/08	1.993	7	0,004	7	0,004
jun/08	2.048	9	0,004	4	0,002
jul/08	2.104	5	0,002	6	0,003
ago/08	2.147	4	0,002	9	0,004
set/08	2.193	0	0,000	14	0,006
out/08	2.311	3	0,001	17	0,007
nov/08	2.401	5	0,002	10	0,004
dez/08	2.497	4	0,002	5	0,002





IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS			
REDE DE DISTRIBUIÇÃO			
Mês	URBANA	RURAL	PADRÃO
jan/08	0,026	0,000	0,150
fev/08	0,026	0,000	0,150
mar/08	0,026	0,000	0,150
abr/08	0,019	0,000	0,150
mai/08	0,013	0,000	0,150
jun/08	0,006	0,000	0,150
jul/08	0,006	0,000	0,150
ago/08	0,006	0,000	0,150
set/08	0,006	0,000	0,150
out/08	0,006	0,000	0,150
nov/08	0,000	0,000	0,150
dez/08	0,000	0,000	0,150





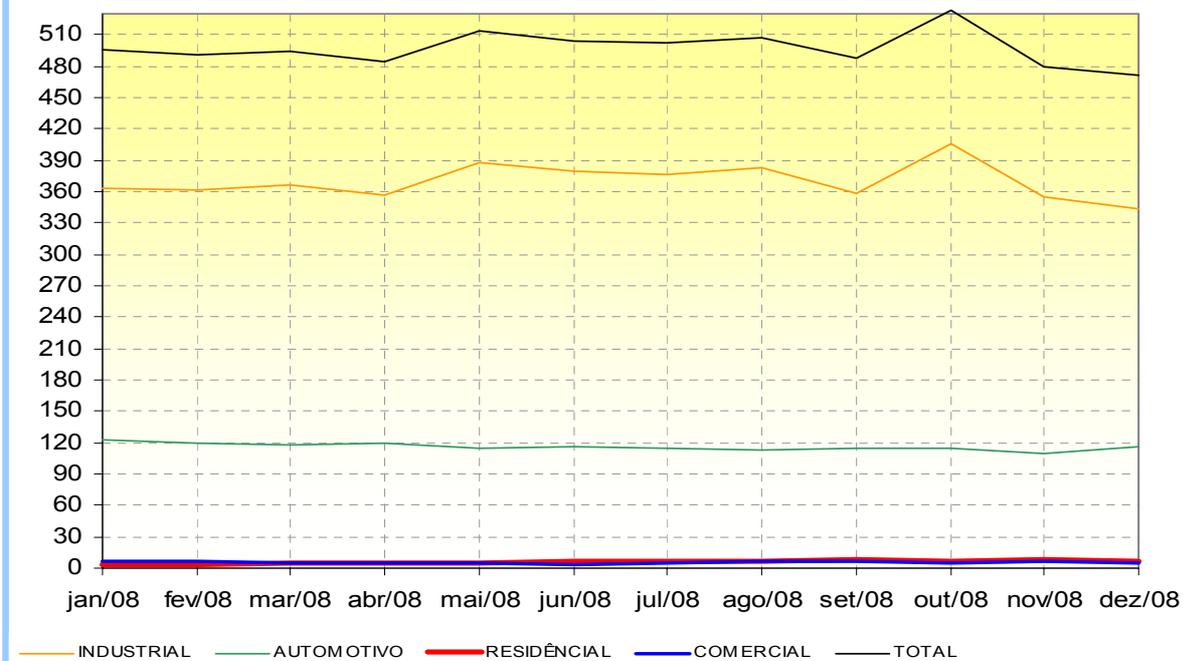
MERCADO

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO

Mês	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDÊNCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/08	363,86	122,30	3,73	6,30	496,19
fev/08	361,48	118,80	3,58	6,65	490,51
mar/08	365,74	118,05	4,76	5,21	493,75
abr/08	356,90	118,76	4,57	4,69	484,91
mai/08	388,06	115,26	5,14	5,11	513,57
jun/08	379,22	115,62	5,93	3,50	504,27
jul/08	375,65	114,05	6,65	5,31	501,66
ago/08	382,05	112,48	7,21	6,13	507,86
set/08	358,44	114,64	7,93	6,17	487,18
out/08	406,22	114,21	6,96	5,68	533,07
nov/08	355,01	110,05	7,55	6,56	479,18
dez/08	343,45	115,79	7,05	5,45	471,74
MÉDIA	369,67	115,83	5,92	5,56	496,99

EVOLUÇÃO DO CONSUMO DIÁRIO POR SEGMENTO

mil m³/dia

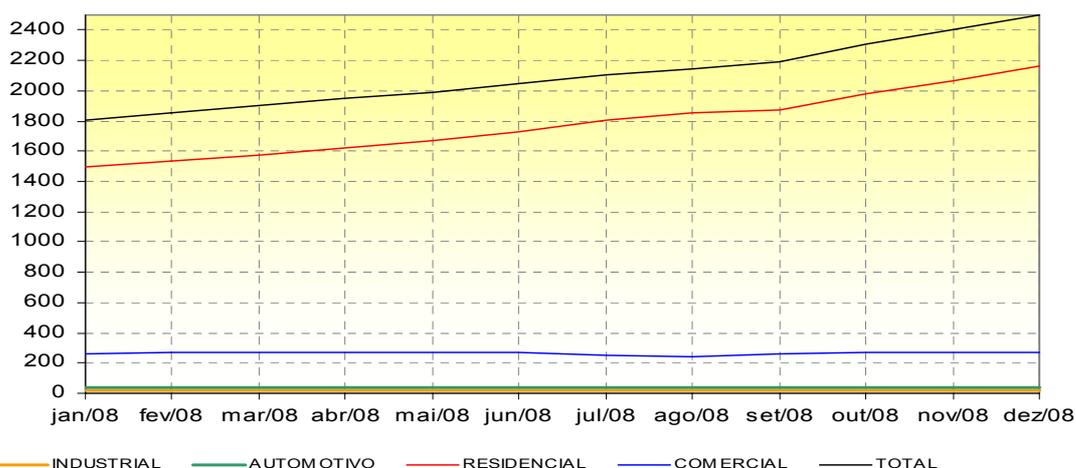




EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO

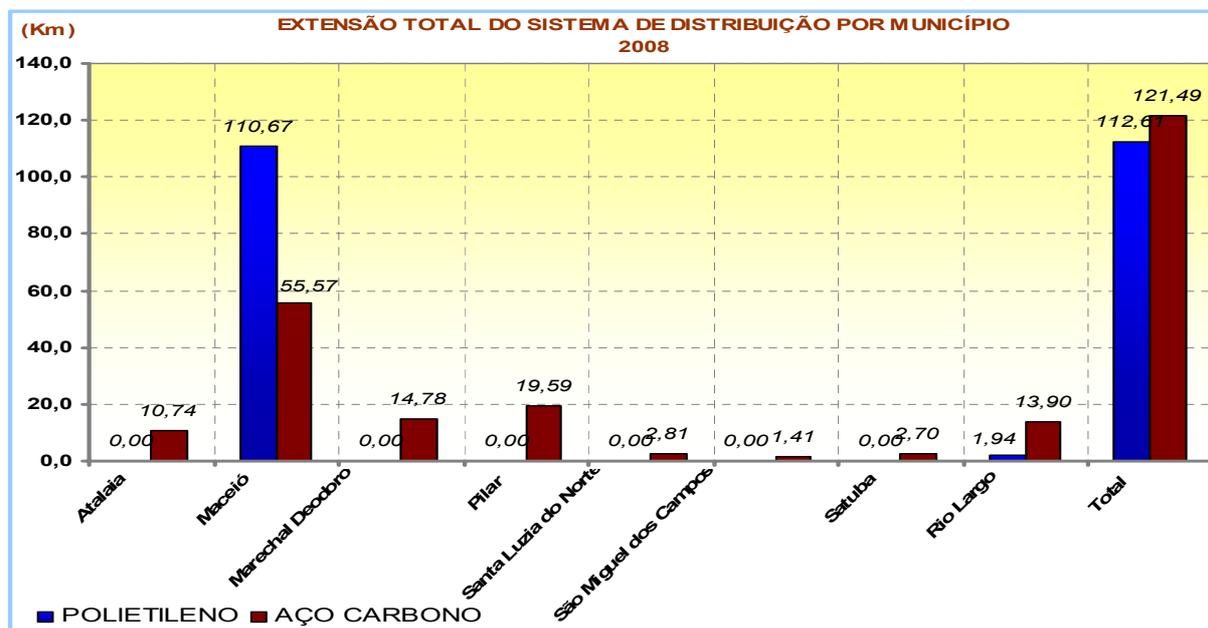
MÊS	ATIVIDADE				
	INDUSTRIAL	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
jan/08	15	34	1495	257	1801
fev/08	15	34	1536	267	1852
mar/08	16	34	1578	269	1897
abr/08	16	36	1621	272	1945
mai/08	16	36	1667	274	1993
jun/08	16	36	1723	273	2048
jul/08	16	36	1805	247	2104
ago/08	16	36	1852	243	2147
set/08	19	36	1874	264	2193
out/08	21	36	1983	271	2311
nov/08	23	36	2068	274	2401
dez/08	23	36	2163	275	2497

EVOLUÇÃO DO NÚMERO DE USUÁRIOS POR SEGMENTO





EXTENSÃO TOTAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO POR MUNICÍPIO			
2008			
MUNICÍPIO	EXTENSÃO (Km)		
	POLIETILENO	AÇO CARBONO	TOTAL
Atalaia	-	10,74	10,74
Maceió	110,67	55,57	166,24
Marechal Deodoro	-	14,78	14,78
Pilar	-	19,59	19,59
Santa Luzia do Norte	-	2,81	2,81
São Miguel dos Campos	-	1,41	1,41
Satuba	-	2,70	2,70
Rio Largo	1,94	13,90	15,84
Total	112,61	121,49	234,10





2.2. FISCALIZAÇÕES DE CAMPO

O procedimento de fiscalização de campo adotado pela ARSAL tem início após uma análise minuciosa dos indicadores, realizada pela equipe técnica da coordenação de gás canalizado, observando os atendimentos realizados pela Concessionária, suas causas, seus prazos e os resultados obtidos.

A ARSAL através de critérios próprios e com base nos dados e nas informações disponíveis no universo da Concessionária, identifica aqueles que deverão ser prioritariamente fiscalizados, bem como os pontos de destaques e os aspectos relevantes observados desta avaliação.

O tamanho da amostra é calculado pelos técnicos logo após o recebimento das informações de acordo com o número e a importância dos atendimentos realizados pela ALGÁS no mês anterior.

No conjunto das informações sobre a ALGÁS, a equipe de fiscalização registra os pontos de destaque a serem considerados, anotando os aspectos relevantes, para a garantia do bom andamento dos trabalhos de fiscalização.

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 o encerramento da missão, a equipe de fiscalização consolida o relatório final, denominado RTGÁS que apresenta um resumo da análise sobre a evolução dos serviços prestados pela Concessionária, destacando as especificidades e em alguns casos o comportamento dos usuários em relação à companhia.

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

No ano de 2008 foi registrado um aumento importante no número de fiscalizações de campo. Os resultados das fiscalizações realizadas encontram-se apresentadas detalhadamente na seqüência.



No ano de 2008, a coordenação realizou 12 (doze) Fiscalizações de Campo, as quais estão discriminadas abaixo:

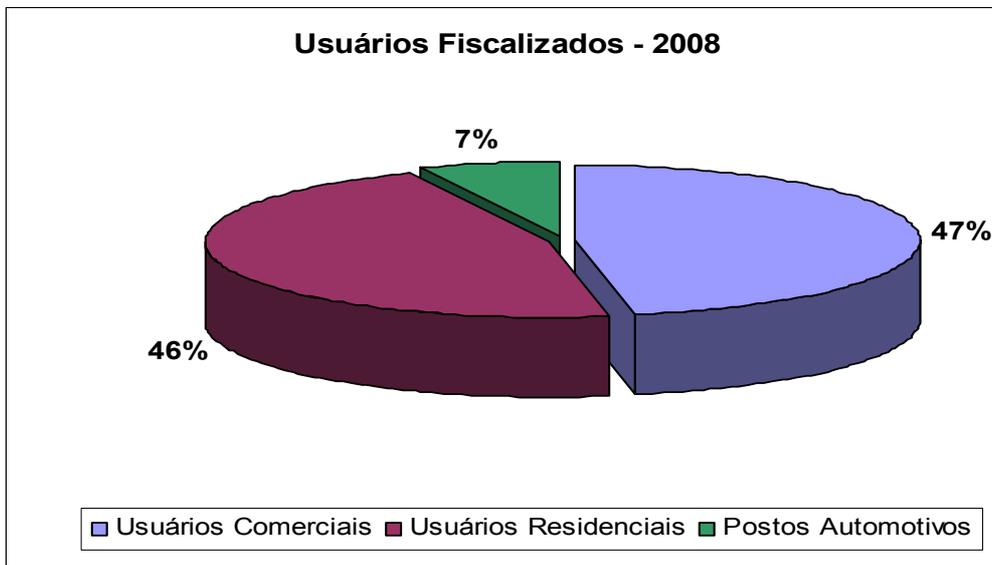
Nº	Objeto da Fiscalização	PERÍODO/2008											
		JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
1	Pressão	X	X		X				X				
2	Concentração de odorante no Gás -COG	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
3	TAE- Tempo atendimento de emergência	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
4	Prazo máximo para troca de medidor	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X
5	Prazo máximo de suspensão de fornecimento de gás natural								X				
6	Prazo máximo para verificação de leitura	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

A Concessionária possui uma malha de distribuição de 234,30 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 2497 usuários dos segmentos industriais, residenciais, comerciais e automotivos.

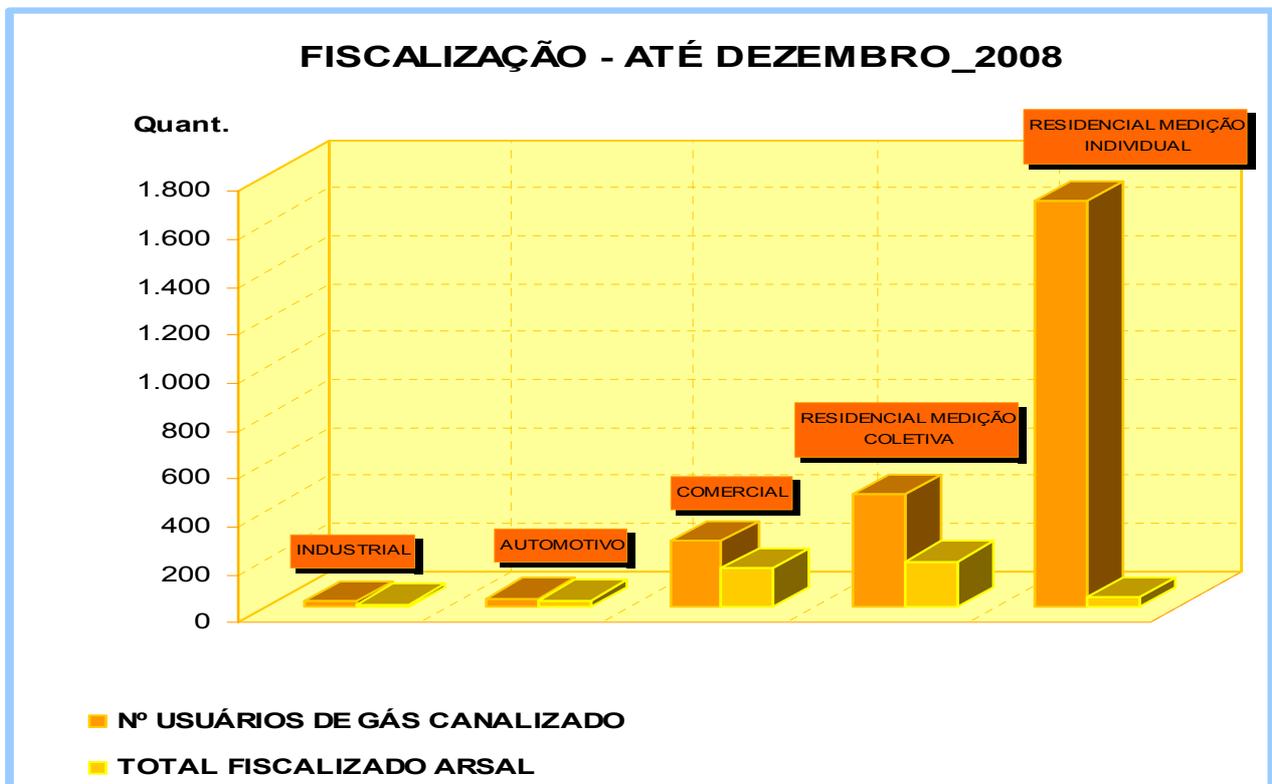
As fiscalizações realizadas atenderam o total de 106 usuários, sendo: 50 (cinquenta) usuários comerciais, 07 (sete) automotivos e 49 (quarenta e nove) residenciais.



(Fiscalizações de campo realizadas no ano de 2008)



No acumulado, a coordenação já atingiu o número de 431 usuários fiscalizados (17,26%) de um total de 2497 usuários de gás canalizado em todo Estado de Alagoas.





2.3. OUTRAS FISCALIZAÇÕES

2.3.1 COG – CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE

O COG é o indicador que aponta a quantidade de odorante presente no gás natural fornecido pela Concessionária. A ARSAL iniciou esse processo de fiscalização em abril/06, quando a ALGÁS efetivamente deu início as análises do odorante, através do processo de cromatografia gasosa, atualmente utilizando o Etilmercaptana (C_2H_5SH).

A Concessionária, de acordo com as Normas Gerais de Fornecimento, realiza diariamente, inclusive aos fins de semana, coletas de gás em pontos previamente determinados pela ARSAL, levando-se em consideração pontos equidistantes ao longo da atual rede de distribuição localizada na grande de Maceió. Os pontos monitorados são: ERP´s CAMBONA, PONTAL, JANGADEIROS, 101 NORTE; POSTO SANTA LÚCIA, FAROL E CHÃ DO PILAR.

As análises são realizadas diariamente no laboratório da empresa QUALITEX, prestadora de serviços devidamente credenciada a operar nesta área. Todas essas análises são inspecionadas e auditadas diariamente por um técnico da coordenação.



(Fiscalizações realizadas na estação de odorização da Algás)



2.3.2. CFQ'S - CARACTERÍSTICAS FÍSICO-QUÍMICAS

Outra fiscalização realizada é a referente as CFQ'S- Características Físico Químicas do gás natural. Suas propriedades têm 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 a existência de pontos para coleta de gás, localizados a jusante das instalações, principalmente nos 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.

3. NÃO CONFORMIDADES

TRANSGRESSÕES DO PADRÃO EM 2008				
Mês	INDICADORES			
	COMERCIAIS	QUALIDADE	SEGURANÇA	TOTAL MENSAL
Janeiro	-	-	1	1
Abril	1	-	-	1
Maio	1	-	1	2
Julho	1	1	1	3
Setembro	1	-	-	1
Dezembro	-	1	-	1
TOTAL	4	2	3	9

As transgressões ocorridas, em 2008, foram devido à violação dos padrões estabelecidos nas Normas Gerais de Fornecimento. Os indicadores que apresentaram não conformidades foram: Tempo de Atendimento de Emergência - TAE, AVISO, Prazo Máximo para Verificação de Leitura, Pressão e Poder Calorífico Superior- PCS.

O indicador de segurança TAE ultrapassou o padrão determinado nas Normas Gerais de Fornecimento, nos meses de janeiro, maio e julho. O principal 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.

Com relação ao indicador AVISO, foi detectada transgressão, no mês de abril, devido ao não cumprimento do prazo mínimo de 3 dias para envio de correspondência, informando a necessidade de interrupção programada no fornecimento de gás.

No tocante ao indicador comercial Prazo Máximo para Verificação de Leitura, ocorreu não conformidade em alguns meses do ano. As transgressões se deram devido ao retardamento em determinados atendimentos a usuários dos segmentos residenciais e comerciais. Estes usuários tiveram suas solicitações atendidas além do prazo do indicador, que é de 3 dias úteis.

Os indicadores de qualidade que tiveram seu padrão transgredido foram os indicadores Pressão e PCS. A transgressão do indicador de qualidade Pressão ocorreu em alguns usuários industriais, que apresentaram média diária superior ao limite máximo determinado para o indicador. Referente ao indicador de qualidade PCS, a não conformidade ocorreu porque o comparativo entre os resultados de análise físico-química realizada pelo laboratório contratado pela Concessionária e o laboratório da supridora ultrapassou o percentual limite de (+/- 2%) estabelecido na norma técnica NBR 14903:2002. Todavia, os resultados das duas análises estavam de acordo com as especificações determinadas na Portaria ANP Nº 16 de 17/06/08.