

**PROJETO DE QUALIDADE PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE
DISTRIBUIÇÃO DE GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO NO
ESTADO DE ALAGOAS**

Fevereiro/2003

ÍNDICE

1	<u>INTRODUÇÃO</u>	4
2	<u>ETAPAS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE</u>	4
2.1	<u>ETAPA DE IMPLANTAÇÃO</u>	4
2.2	<u>ETAPA DE TRANSIÇÃO</u>	4
2.3	<u>ETAPA DE MATURIDADE</u>	5
3	<u>INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO</u>	6
3.1	<u>INDICADORES PARA A ETAPA DE IMPLANTAÇÃO</u>	6
3.1.1	<u>Indicadores Controlados</u>	6
3.1.2	<u>Indicadores Acompanhados</u>	7
3.2	<u>INDICADORES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO</u>	7
3.2.1	<u>Indicadores Controlados</u>	7
3.3	<u>INDICADORES PARA A ETAPA DE MATURAÇÃO</u>	8
3.3.1	<u>Indicadores Controlados</u>	8
4	<u>PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO</u>	9
4.1	<u>PADRÕES PARA A ETAPA DE IMPLANTAÇÃO</u>	9
4.1.1	<u>PRESSÃO</u>	9
4.1.2	<u>PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás</u>	10
4.1.3	<u>PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás</u>	10
4.2	<u>PADRÕES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO E DE MATURIDADE</u>	11
4.2.1	<u>Pressão</u>	11
4.2.2	<u>PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás</u>	11
4.2.3	<u>PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás</u>	11
5	<u>INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO</u>	12
5.1	<u>INDICADORES CONTROLADOS PARA AS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO, DE TRANSIÇÃO E DE MATURIDADE</u>	12
5.1.1	<u>ODORIZAÇÃO</u>	12
5.1.2	<u>IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás</u>	13
5.1.3	<u>TAE e FME – Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência</u>	13
5.1.4	<u>FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva</u>	14
5.2	<u>PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO</u>	15
5.2.1	<u>COG</u>	15
5.2.2	<u>IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás</u>	15
5.2.3	<u>TAE – Tempo de Atendimento de Emergência</u>	16
5.2.4	<u>FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva</u>	16

6	<u>INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL</u>	18
6.1	<u>DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL</u>	18
6.2	<u>INDICADORES COLETIVOS</u>	20
7	<u>OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA</u>	22
7.1	<u>REQUISITOS BÁSICOS NECESSÁRIOS PARA A OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO</u>	22
7.1.1	<u>CADASTRO DA REDE DE GÁS</u>	22
7.1.2	<u>PROTEÇÃO CATÓDICA</u>	22
7.2	<u>SEGURANÇA</u>	23
7.2.1	<u>PATRULHAMENTO E INSPEÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO</u>	23
7.2.2	<u>INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO</u>	23
7.2.3	<u>PESQUISAS DE VAZAMENTOS</u>	23
7.2.4	<u>PRESSÃO DE OPERAÇÃO</u>	24
7.2.5	<u>INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE GÁS A USUÁRIOS, MOTIVADAS POR QUESTÕES DE SEGURANÇA</u>	24
7.2.6	<u>RELATÓRIOS SOBRE INSPEÇÕES DE SEGURANÇA E ACIDENTES</u>	24
7.3	<u>QUALIDADE DOS SERVIÇOS</u>	25
8	<u>PENALIDADES</u>	32
8.1	<u>TIPOS DE PENALIDADES</u>	32
8.2	<u>PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E DA SEGURANÇA DO FORNECIMENTO</u>	33
8.2.1	<u>PENALIDADES DO GRUPO 1</u>	33
8.2.2	<u>PENALIDADES DO GRUPO 2</u>	34
8.3	<u>PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL</u>	36
8.3.1	<u>PENALIDADES DO GRUPO 1</u>	36
8.3.2	<u>PENALIDADES DO GRUPO 2</u>	37
8.4	<u>PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA</u>	37

1 INTRODUÇÃO

A sistemática de controle da Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás, aqui descrita, prevê a sua implantação em 3 (três) etapas sucessivas, implantação, transição e maturidade, tendo sido contemplado para o seu desenvolvimento os seguintes enfoques: a qualidade do produto e do serviço, a segurança do fornecimento e a qualidade do atendimento comercial.

O controle da qualidade será executado considerando indicadores e padrões individuais e coletivos, sendo que a violação dos padrões definidos poderá gerar penalidades a serem recolhidas em favor dos Usuários ou da ARSAL. Adicionalmente, a referida sistemática considera a possibilidade de inclusão de novos indicadores e respectivos padrões, a qualquer momento, a critério da ARSAL.

Os procedimentos para coleta, análise e encaminhamento dos indicadores à ARSAL estão apresentados nos Anexos deste Projeto de Qualidade, sendo válidos para todas as etapas de implementação detalhadas a seguir.

Para a adequada compreensão do exposto neste Projeto de Qualidade, devem ser consideradas as definições apresentadas no Anexo G.

2 ETAPAS DE ACOMPANHAMENTO E CONTROLE

2.1 ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

Contemplará os períodos de 12 meses seguintes à data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas, no que se refere à qualidade do produto e do serviço, a segurança do fornecimento e no tocante a qualidade do atendimento comercial, servindo, em todos os casos, para que a CONCESSIONÁRIA se adapte às novas regras.

Já nesta etapa a ARSAL efetuará o controle e a fiscalização de todos os indicadores e seus respectivos padrões definidos neste Projeto de Qualidade, ficando a critério desta a aplicação ou não das penalidades previstas.

Neste período deverão ser preparados, pela CONCESSIONÁRIA, os sistemas e procedimentos operacionais que serão utilizados para tornar disponíveis os indicadores a serem controlados. Ainda nesta etapa serão ratificados pela ARSAL os indicadores e padrões utilizados, bem como definidos novos indicadores para acompanhamento e controle na etapa subsequente.

2.2 ETAPA DE TRANSIÇÃO

Contemplará o período de 12 meses subsequentes à Etapa de Implantação, no que se refere à qualidade do produto, do serviço e a segurança do fornecimento, e no tocante a qualidade do atendimento comercial, servindo, neste caso, para que a ARSAL possa exercer o controle e a fiscalização de forma eficiente.

Nesta etapa continuarão a ser controlados os indicadores cujos padrões já estiverem sendo fiscalizados, bem como aqueles cujos padrões foram fixados na etapa de implantação.

Ao final desta etapa a ARSAL reavaliará todos os indicadores e seus respectivos padrões, podendo a seu exclusivo critério, mantê-los, alterá-los, reduzi-los ou ampliá-los, objetivando a melhoria da qualidade dos serviços de distribuição de Gás Canalizado através da fixação de novos padrões para os indicadores existentes e, caso julgue oportuno, o estabelecimento de novos indicadores.

2.3 ETAPA DE MATURIDADE

Será iniciada a partir do término da Etapa de Transição e durará até o final da concessão, quando serão controlados os padrões dos indicadores fixados pela ARSAL desde o início da concessão e outros, cujos padrões serão definidos a partir da base histórica preparadas nas etapas anteriores.

3 INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

3.1 INDICADORES PARA A ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

3.1.1 Indicadores Controlados

Os indicadores referentes à CONCESSIONÁRIA como um todo e cada um de seus grupos de Usuários, são expressos através de valores diários, mensais e/ou anuais, devendo ser apurados pela CONCESSIONÁRIA e enviados periodicamente à ARSAL.

Mediante estudos e análises específicas a serem conduzidas nesta etapa, serão definidos pela ARSAL os procedimentos para controle de outros indicadores e, particularmente, a metodologia para o cálculo das perdas de gás que, por sua vez, darão origem a determinação das respectivas porcentagens de perdas, conforme procedimentos constantes do Anexo C.

Deste modo, a CONCESSIONÁRIA deverá disponibilizar as informações e os dados necessários para a realização de tais estudos e análises. A partir desses elementos serão criadas condições para a implementação do controle desses parâmetros na etapa de transição.

Os indicadores individuais são controlados pelo Usuário ou, então, levantados através de auditorias efetuadas pela ARSAL, sendo que a CONCESSIONÁRIA deverá manter, à disposição dos interessados, registros de reclamações dos Usuários.

3.1.1.1 Pressão

A pressão no ponto de entrega de cada Usuário será controlada através de auditorias e do atendimento a reclamações de Usuários, implicando em processo de medição, cujos critérios são apresentados no Anexo A.

Do ponto de vista coletivo, a pressão deverá ser controlada a partir de medições hora a hora feitas nas ETC's e nas ECP's previamente definidas pela ARSAL, enviadas periodicamente à ARSAL, através de relatórios sistematizados.

3.1.1.2 PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás

O PCS e as CFQ do Gás no sistema de distribuição serão monitorados e analisados diariamente nas ETC's, com base em análises cromatográficas, objetivando estabelecer os parâmetros básicos para definir, dentre outros aspectos, o correto valor do volume do gás a ser faturado.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, coletando amostras que devem ser levadas a um laboratório equipado e operado com pessoal técnico especializado, para realizar auditorias por sua conta e a pedido da ARSAL.

3.1.2 Indicadores Acompanhados

3.1.2.1 PPTG – Porcentagem de Perdas Totais de Gás

O controle destes indicadores se dará, basicamente, através de registros que a CONCESSIONÁRIA deve manter e encaminhar periodicamente à ARSAL, com relação ao volume total de gás comprado e ao volume total de gás faturado, e ao consumo próprio e a porcentagem de perdas totais de gás.

3.2 INDICADORES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO

3.2.1 Indicadores Controlados

Ao final da etapa de implantação, todos os indicadores de interesse estarão disponíveis com seus valores aferidos e conferidos, podendo ser estes ratificados ou não em função dos resultados obtidos na primeira fase. Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás.

A tabela I, a seguir, apresenta a relação de indicadores a serem controlados.

Tabela I - Indicadores controlados na etapa de transição

Já definidos

Indicador	Abrangência	Período de Apuração
Pressão	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários e Usuários Individual	Mensal/Anual
PCS	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários e Usuários Individual	Mensal/Anual
CFQ	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários e Usuários Individual	Mensal/Anual

A definir

Indicador	Abrangência e Período de Apuração
PPTG – Porcentagem de Perdas Totais de Gás	A definir na etapa de Implantação

3.3 INDICADORES PARA A ETAPA DE MATURAÇÃO

3.3.1 Indicadores Controlados

Ao final da etapa de Transição, todos os indicadores de interesse estarão disponíveis com o grau de desagregação desejado, assim como os padrões dos indicadores para cada grupo de Usuários. Nesta etapa, os padrões a serem exigidos, que foram definidos na etapa de implantação e que serão revisados ou confirmados na etapa de transição, permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na Qualidade do Serviço de Distribuição de Gás.

A tabela II, a seguir, apresenta a relação de indicadores a serem controlados.

Tabela II - Indicadores controlados na etapa de transição

Já definidos

Indicador	Abrangência	Período de Apuração
Pressão	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários e individual	Mensal/Anual
PCS	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários	Mensal/Anual
CFQ	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários	Mensal/Anual
PPTG	CONCESSIONÁRIA/grupos de Usuários	A definição será na etapa de implantação

4 PADRÕES DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO

4.1 PADRÕES PARA A ETAPA DE IMPLANTAÇÃO

4.1.1 PRESSÃO

Tabela III - Limites de Pressão Máxima no Sistema de Distribuição

Classe de Pressão	Pressão Nominal do Sistema de Distribuição	Pressão Máxima no Sistema de Distribuição
Alta (kgf/cm ²)	48	52
	42	46
	15	17
	10	11
Média (kgf/cm ²)	8	9
	7	8
	4	4,4

Tabela IV - Limites de Pressão Máxima no Ponto de Entrega

Classe de Pressão	Pressão Máxima no Sistema de Distribuição a Montante do Usuário	Pressão Máxima Regulada No Ponto de Entrega
Alta (kgf/cm ²)	52	35
	46	12
	17	8
	11	7
Média (kgf/cm ²)	9	4
	8	4
	4,4	1,5
Baixa (kgf/cm ²)	4,4	0,028

Obs: A pressão mínima no ponto de entrega de Usuários ligados em baixa pressão é de 0,016 kgf/cm² ou 160 mmca.

4.1.2 PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás

Os limites de PCS e CFQ considerados neste Projeto de Qualidade são os constantes do Grupo M (médio) especificado no regulamento técnico da portaria 104/2002, da Agência Nacional do Petróleo - ANP, ou a que vier sucedê-la, que passará a ter vigência a partir de 09/01/2003.

Se o gás não atender à especificação da ANP e por consequência a da ARSAL, na qual este indicador terá seus padrões baseados, a concessionária deverá recusar o gás, ou se aceitá-lo, deverá fazer contrato específico com o Usuário para vender e fornecer gás fora dos padrões ANP/ARSAL, obtendo deste seu de acordo no próprio contrato, e de acordo do órgão ambiental do Estado do Alagoas e da ARSAL.

4.1.3 PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás

O histórico apresentado pela ALGÁS, é muito rico e nos possibilita observar, que a não ser em outubro de 2001, o valor de perdas ultrapassou 2%, que na literatura internacional (legislação italiana, inglesa, francesa, espanhola) é um número considerado aceitável para perdas no sistema de distribuição de gás canalizado.

Mesmo assim deve ser levado em consideração que no mês seguinte, novembro de 2001, houve um superávit de 2%, indicando que pode ter havido uma deslocação nas datas de leitura de um mês para outro, já que as diferenças foram compensadas aproximadamente iguais.

No restante do ano as perdas não passaram de 1%, e portanto dentro dos padrões internacionalmente aceitos.

Como há uma compensação das perdas totais de gás entre meses, nesta etapa será definida pela ARSAL o período de apuração efetivo para este indicador.

O padrão de perdas no sistema de distribuição de gás será no máximo o apresentado na tabela V a seguir:

Tabela V – Padrão de qualidade do PPTG, em % mensal do GÁS adquirido pela CONCESSIONÁRIA da Supridora

Descrição	Etapas de Implantação, Transição e Maturidade
Porcentagem de Perdas Totais de GÁS – valor máximo em % do GÁS adquirido	2

Obs: A PPTG será calculada mensalmente com base nos valores dos últimos quatro meses.

4.2 PADRÕES PARA A ETAPA DE TRANSIÇÃO E DE MATURIDADE

Nesta etapa, os padrões a serem exigidos permitirão à CONCESSIONÁRIA atingir o nível desejado de excelência na qualidade do produto e do serviço.

4.2.1 Pressão

Todos os padrões de classes de pressão da etapa anterior deverão ser mantidos.

4.2.2 PCS e CFQ – Poder Calorífico Superior e Características Físico Químicas do Gás

Todos os padrões de PCS e CFQ da etapa anterior deverão ser mantidos.

4.2.3 PPTG - Porcentagem de Perdas Totais de Gás

Os padrões a serem exigidos nesta etapa já foram definidos pela ARSAL na etapa de implantação, somente o período de apuração será definido pela ARSAL na etapa de implantação, para ser aplicado nas etapas de transição e maturidade.

5 INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

5.1 INDICADORES CONTROLADOS PARA AS ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO, DE TRANSIÇÃO E DE MATURIDADE

5.1.1 ODORIZAÇÃO

O Gás no sistema de distribuição deve ser mantido odorizado de maneira uniforme e em níveis que assegurem, tanto à Usuários como à população em geral, identificar a sua presença. O odorante do gás deve ter cheiro característico e ser o mesmo em toda a área de concessão.

5.1.1.1 ODOR

É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade, condição esta que deverá ficar assegurada, a qualquer momento e em qualquer ponto do Sistema de Distribuição, nas duas etapas de implementação previstas (implantação – 24 meses e maturidade – no restante da concessão).

5.1.1.2 COG – Concentração de Odorante no Gás

É a quantidade de odorante presente no gás, expressa em mg por m³ de gás.

A CONCESSIONÁRIA deverá tomar as providências necessárias para que os dois indicadores relativos a Odorização tenham os seus padrões assegurados durante toda a concessão, obedecidos os procedimentos constantes do Anexo C.

A CONCESSIONÁRIA deverá capacitar-se para determinar o ODOR e o COG, através de testes rinológicos e instrumentos adequados para esta finalidade, como odorímetros ou cromatógrafos.

Adicionalmente, a CONCESSIONÁRIA deverá possuir estações de odorização automatizadas de alta precisão nas ETC's e nas EPC's que interligam os gasodutos que abastecem consumidores nos segmentos residencial e comercial, que sejam capazes de ajustar o COG em níveis compatíveis com as variações de vazão e pressão do gás.

O odorante, ou sua mistura com diluentes, não pode contribuir para tornar corrosivo ou tóxico o gás distribuído.

Os produtos da combustão do odorante não podem ser tóxicos, quando inalados, nem corrosivos ou danosos aos materiais expostos a seu contato.

O odorante não pode ser solúvel em água mais do que 2,5 partes em 100, em volume.

A CONCESSIONÁRIA deverá manter o sistema de distribuição sob supervisão, também para realização de auditorias, por sua conta, e a pedido da ARSAL, sem ônus para esta.

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de GÁS, inclusive nos Pontos de Entrega. Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados diariamente e encaminhados mensalmente à ARSAL. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Anexo C.

5.1.2 IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás

O controle desse indicador será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desse indicador, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação deste indicador constam do Anexo C.

O IVAZ, calculado por bairro, em se tratando de área urbana, ou por município, em se tratando de área semi-rural ou rural, identificará áreas de maior ou menor risco, em função de valores padrões definidos pela ARSAL.

Será considerado para efeito do cálculo deste indicador todo e qualquer vazamento, independente da sua vazão, no sistema de distribuição de gás da concessionária.

5.1.3 TAE e FME – Tempo de Atendimento de Emergência e Frequência Média de Atendimento de Emergência

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados mensalmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores constam do Anexo B.

O TAE será controlado, ainda, através de auditorias motivadas ou não por reclamações de Usuários.

Os procedimentos adotados para a normalização das situações relacionadas ao TAE devem obedecer os procedimentos para situações de emergência caracterizadas no Anexo F, que deverão ser previamente homologados pela ARSAL.

Quanto a Frequência Média de Atendimento de Emergência – FME, a CONCESSIONÁRIA deverá manter o seu controle durante toda a concessão,

sendo que os primeiros 24 meses servirão de base para que a ARSAL defina o padrão a ser controlado nas etapas de maturidade.

5.1.4 FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva

O controle desses indicadores será realizado pela CONCESSIONÁRIA, considerando todo o Sistema de Distribuição de Gás. Os valores mensais e anuais desses indicadores, referidos, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, deverão ser apurados semestralmente. Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação destes indicadores serão feitas nos procedimentos de fiscalização.

A Manutenção Preditiva, consiste na inspeção periódica das ECP's e ECPM's, registrando os parâmetros operacionais, bem como eventuais anomalias que possam antever falhas operacionais.

A Manutenção Preventiva, consiste na execução das seguintes atividades nas ECP's e ECPM'S, pela CONCESSIONÁRIA:

5.1.4.1 Verificação do estado dos filtros e substituição dos elementos filtrantes se necessário;

5.1.4.2 Eliminação de vazamentos e inspeção e verificação do estado geral, mantendo limpo e roçado o local quando necessário;

5.1.4.3 Calibração das válvulas reguladoras, de bloqueio automático de segurança e alívio, incluindo pintura e conservação, até das partes civis quando necessário;

5.1.4.4 Desmontagem, limpeza, substituição de peças desgastadas ou corroídas e remontagem;

5.1.4.5 Substituição dos internos das válvulas reguladoras, de bloqueio automático, de segurança e alívio, se necessário;

5.1.4.6 Sanar vazamentos em gaxetas de válvulas, flanges e conexões de instrumentos;

5.1.4.7 Remoção, instalação e substituição de acessórios de tubulação;

5.1.4.8 Realização de pequenos serviços na área de caldeiraria e tornearia mecânica.

As ECP's e ECPM'S para efeito deste indicador estão divididas em quatro categorias de acordo com sua vazão diária, medida em m³/dia de GÁS:

- a. vazões maiores que 100.000 m³/dia de GÁS;
- b. vazões entre 25.000 e 100.000 m³/dia de GÁS;
- c. vazões até 25.000 m³/dia de GÁS e
- d. conjuntos de regulação e medição para fornecimento de Gás aos segmentos comercial e residencial.

5.2 PADRÕES DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NO FORNECIMENTO

5.2.1 COG

Na etapa de implantação e transição, os valores adotados como padrão deste indicador, apresentados na tabela VI a seguir, representam a prática atual da ALGÁS e visam verificar o processo de odorização da CONCESSIONÁRIA, em termos de manutenção e eficácia dos valores de COG em todos os pontos da rede.

Tabela VI- Limites máximo e mínimo para o COG

ITEM	Gás Canalizado	
	Valor mínimo	Valor máximo
Concentração de Odorante no Gás - mg/m ³ de Gás Natural	10	20

Obs: limites válidos para o odorante atualmente utilizado pela ALGÁS – Etil Mercaptan (C₂H₅SH). No caso de mudança de odorante, a Concessionária deverá informar a ARSAL, com antecedência mínima de 180 dias, para que esta homologue os novos limites.

A ALGÁS, poderá alterar a concentração máxima do odorante no GÁS, desde que com aviso prévio aos Usuários envolvidos e a ARSAL, por tempo determinado máximo 180 dias, sem ultrapassar os 70 mg/m³ de enxofre por m³ de gás natural, previstos na portaria ANP 104/2002, sendo que após este período deverá retornar aos padrões estabelecidos para este indicador na tabela acima.

Com base em Programa de Controle Rinológico a ser apresentado pela CONCESSIONÁRIA à ARSAL, no prazo de 180 dias após a data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas, Programa este, que ficará sujeito a aprovação da ARSAL e cuja validade se estenderá por todo o período de concessão, a ARSAL avaliará os resultados alcançados por este programa na etapa de Transição, de modo a permitir a confirmação ou alteração dos valores até então indicados, para vigorarem a partir do início da etapa de Maturidade.

5.2.2 IVAZ – Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás

Os padrões de IVAZ adotados nas etapas de implantação, transição e maturidade estão apresentados na tabela VII a seguir.

Tabela VII – Padrões de qualidade do IVAZ, em N^o de Vazamentos por km de Rede por Ano, para o Sistema de Distribuição da CONCESSIONÁRIA

Descrição	Etapas de Implantação e Transição	Etapas de Maturidade
Áreas urbanas – rede de polietileno ou aço	0,20	0,10
Áreas semi-rurais/rurais- rede de polietileno ou aço	0,20	0,10

A utilização destes padrões pela ARSAL, não isentam a CONCESSIONÁRIA das responsabilidades civil e criminal, em caso de vazamentos que causem acidentes de qualquer natureza, a seres humanos ou a bens móveis ou imóveis de terceiros.

5.2.3 TAE – Tempo de Atendimento de Emergência

Os limites máximos de TAE, para as etapas de implantação, transição e de maturidade, serão os valores indicados na tabela VIII a seguir, para todos os grupos de Usuários :

Tabela VIII- Padrões de TAE

Etapa de Implantação - TAE (horas)		Etapa de Transição – TAE (horas)		Etapa de Maturidade – TAE (horas)	
Vazamento	Falta de Gás	Vazamento	Falta de Gás	Vazamento	Falta de Gás
2	4	1,5	3,5	1	3

5.2.4 FMPP – Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva

Os valores padrões de FMPP, para as etapas de implantação, transição e maturidade, serão no mínimo os valores indicados na tabela IX a seguir, de acordo com a vazão da ECP e o consumo de cada Usuário medido na ECPM, valores em m³/dia de GÁS.

Tabela IX – Padrões de FMPP

Categoria	Manutenção Preditiva	Manutenção Preventiva
	Frequência Trimestral	Frequência Anual
a	24	2
b	12	2
c	6	2
d	3	1

Obs: As categorias mencionadas na tabela IX são as constantes do item 5.1.4

A utilização destes padrões pela ARSAL, não isentam a CONCESSIONÁRIA das responsabilidades civil e criminal, em caso de defeitos que causem acidentes de qualquer natureza, a seres humanos ou a bens móveis ou imóveis de terceiros.

A apuração deste indicador, nas três etapas previstas neste Projeto de Qualidade, deverá ser feita com periodicidade mensal e anual, devendo referir-se, respectivamente ao mês anterior e aos últimos doze meses, com destaque para quando se completarem os anos civis.

6 INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

O período de implantação da sistemática de controle dos indicadores da qualidade do atendimento comercial considera três etapas sucessivas:

- **etapa de implantação:** terá duração de doze meses, a contar da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas
- **etapa de transição:** terá duração de doze meses, a contar do término da etapa de implantação.
- **etapa de maturidade:** terá duração desde o término da etapa de transição até o final da concessão, estando prevista a realização de revisões, por parte da ARSAL, a cada três anos, que poderão resultar em novos padrões de qualidade do atendimento comercial.

6.1 DESCRIÇÃO DOS INDICADORES E PADRÕES INDIVIDUAIS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Em todas as etapas do Projeto de Qualidade no tocante ao controle da qualidade do atendimento comercial utilizam-se os mesmos indicadores individuais, que deverão ser apurados de forma mensal, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, e serem encaminhados trimestralmente à ARSAL até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, obedecidos os procedimentos fixados no Anexo E.

A descrição dos indicadores a serem seguidos e apurados são apresentados a seguir e seus padrões que deverão ser obedecidos, estão apresentados na tabela X, podendo variar conforme a etapa do Projeto de Qualidade.

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação - por classe de pressão, excluídos os casos de inexistência de RD em frente a unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RS pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA (notificação feita pela CONCESSIONÁRIA, por escrito).
2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.
3. Prazo máximo para religação de Usuário que tenha sofrido corte indevido no fornecimento de gás.
4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.

5. Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento, que tenham resultado em cobranças indevidas.
6. Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no Usuário.
7. Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a Usuário atendido nas diferentes classes de pressão, após aceitação do orçamento correspondente pelo Usuário.
8. Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS ou COG do Gás no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação.

Estes padrões serão exigidos nas três etapas previstas e o seu cumprimento será aferido pela ARSAL, através de auditorias, em função das tendências observadas no histórico de indicadores coletados, de resultados obtidos em pesquisas de opinião e de reclamações formuladas por Usuários.

Os prazos fixados para os padrões serão considerados a partir do dia seguinte à data da solicitação do Usuário, sendo que para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependerem do Usuário.

Tabela X - Padrões Individuais De Qualidade Do Atendimento Comercial

Item		Etapa de Implantação	Etapa de Transição	Etapa de Maturidade
1	Alta Pressão:	7 dias úteis	7 dias úteis	7 dias úteis
	Média Pressão	2 dias úteis	2 dias úteis	2 dias úteis
	Baixa Pressão	2 dias úteis	2 dias úteis	2 dia útil
2		1 dia útil	1 dia útil	1 dia útil
3		4 horas	4 horas	4 horas
4		48 horas	24 horas	12 horas
5		Na fatura seguinte do Usuário	Na fatura seguinte do Usuário	Na fatura seguinte do Usuário
6		1 dia útil	1 dia útil	1 dia útil
7	Alta Pressão	3 dias úteis	3 dias úteis	3 dias úteis
	Média Pressão	2 dias úteis	2 dias úteis	2 dias úteis
	Baixa Pressão	2 dias úteis	2 dias úteis	2 dia útil
8	Pressão	4 horas	4 horas	4 horas
	PCS	2 dias úteis	2 dias úteis	2 dias úteis
	COG	2 dias úteis	1 dia útil	8 horas

Para avaliação do cumprimento ou não dos padrões estabelecidos na tabela X, não serão considerados os atrasos que ocorrerem devido a providências que dependam do Usuário.

O não cumprimento dos padrões apresentados na tabela X, sujeitará a CONCESSIONÁRIA a aplicação de penalidade, de acordo com tabela XII, do item 8.3.1, em favor do USUÁRIO, que deverá ser paga a este em caso de solicitação.

6.2 INDICADORES COLETIVOS

Em todas as etapas de implantação do controle da qualidade utilizam-se os mesmos indicadores coletivos para avaliação do atendimento comercial, os quais deverão ser apurados de forma mensal - referidos ao mês anterior, e anual - referidos ao 12 (doze) meses imediatamente anteriores, sendo encaminhados à ARSAL semestralmente, obedecidos os procedimentos fixados no Anexo E.

Os padrões correspondentes aos indicadores coletivos do atendimento comercial estão apresentados na tabela XI a seguir:

TABELA XI - PADRÕES COLETIVOS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

Indicador	Etapas de Implantação	Etapas de Transição	Etapas de Maturidade
AVISO	3 dias	3 dias	3 dias
FONE	85% das chamadas no 1º toque	85% das chamadas no 1º toque	85% das chamadas no 1º toque
TER	8 dias úteis	4 dias úteis	4 dias úteis
TMEO	15 dias úteis	10 dias úteis	10 dias úteis
TMCE	120 dias extensões até 5.000 m em aço. 60 dias extensões até 5.000 m em polietileno.	120 dias extensões até 5.000 m em aço. 60 dias extensões até 5.000 m em polietileno.	120 dias extensões até 5.000 m em aço. 60 dias extensões até 5.000 m em polietileno.

O Call Center relativo ao indicador FONE, deverá ser implantado pela ALGÁS no prazo de 180 dias a contar da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas, sendo que os 85% de atendimento no primeiro toque deverão ser de atendimento efetivo, mesmo que eletrônico, sem ficar na espera com músicas ou mensagens de espera.

Com base nos padrões dos indicadores TER, TMEO e TMCE a ARSAL poderá fazer comunicados ou auditorias e aplicar penalidades, quando verificar tendência de perda de qualidade ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos. Quanto aos

indicadores AVISO e FONE, as penalidades são aplicadas diretamente, de acordo com a tabela XIII, do item **8.3.2**.

7 OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

As obrigações descritas a seguir deverão ser implantadas a partir da etapa de implantação, devendo vigorar até o final da concessão.

7.1 REQUISITOS BÁSICOS NECESSÁRIOS PARA A OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

7.1.1 CADASTRO DA REDE DE GÁS

A CONCESSIONÁRIA deverá possuir cadastro de sua rede de distribuição de gás, fundamental para sua operação e manutenção, de modo a:

- Refletir exatamente a rede física instalada;
- Ser mantido atualizado, considerando-se as seguintes situações:
 - Intervenções na rede para manutenção – atualização diária;
 - Ampliações da rede – atualização quinzenal;
 - Planejamento e projetos de ampliação da rede – atualização mensal;
- Vincular-se à base de dados geográfica da área de concessão;
- Ser digitalizado, para permitir fácil acesso em consultas e segurança das informações;
- Garantir o fornecimento de informações confiáveis a outros órgãos públicos ou não que possam vir a ter de algum modo interferência no sistema de distribuição da concessionária e outras concessionárias de serviços públicos envolvidos em, no máximo, 5 dias úteis.

7.1.2 PROTEÇÃO CATÓDICA

As redes de aço-carbono devem ser protegidas catodicamente, de forma a reduzir os riscos de corrosão dos tubos, devendo a CONCESSIONÁRIA, com este objetivo:

- Manter um sistema de dados, com informações centralizadas para análise, avaliação e providências com relação à proteção da rede, por um período mínimo de 5 anos;
- Manter um sistema de análise de dados da proteção catódica, comparando os dados obtidos com padrões estabelecidos em normas;
- Manter uma periodicidade máxima de 2 meses para leitura de cada ponto;
- Atender a norma RP 0169-97 – *Corrosion Control of Underground or Submerged Pipelines* – NACE;
- Atender a Norma NBR 12.712 ou ANSI 31.8, com relação aos critérios de instalação e distanciamento entre pontos de proteção catódica.

7.2 SEGURANÇA

7.2.1 PATRULHAMENTO E INSPEÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

Esta atividade tem como principal objetivo a segurança do SD, no sentido de evitar, preventiva e corretivamente, ações deletérias sobre a rede de gás, devendo, para essa finalidade:

- Detectar obras de terceiros e suas interferências sobre o SD, através de patrulhamento diário da rede;
- Efetuar acompanhamento de obras de terceiros que interfiram com a rede de gás, com base nas normas de segurança e construção deste tipo de rede;
- A frequência mínima de inspeção das ETC's, Estações de Odorização e outros componentes importantes do SD nas áreas urbanas e suburbanas, para identificação de falhas de equipamentos e vazamentos, excluindo-se os equipamentos previstos no item 5.1.4 será de 4 meses.

7.2.2 INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA PARA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá fazer constar dos seus programas de operação e manutenção instruções gerais para empregados e prepostos, especificando os procedimentos cabíveis durante a operação normal do sistema de distribuição de gás, e instruções particulares para circunstâncias que apresentem elevados riscos para a segurança pública, em emergências ou situações que exijam requisitos extraordinários de operação ou manutenção.

Estas instruções particulares, Plano de Ação de Emergência Integrado - PAEI devem ser atualizadas periodicamente, comunicadas à ARSAL e testadas pelo menos uma vez por ano. Todos os empregados da CONCESSIONÁRIA com responsabilidades nestas circunstâncias devem ser devidamente treinados nos procedimentos propostos.

Planos detalhados deverão ser preparados para áreas de alto risco, que estabeleçam ações a serem tomadas, passo a passo, a fim de evitar, ou minimizar danos, em caso de acidentes.

7.2.3 PESQUISAS DE VAZAMENTOS

Em seus programas de operação e manutenção, a CONCESSIONÁRIA deve prever rastreamento noturno, diariamente, das diferentes áreas abrangidas pela rede de distribuição. Nas áreas críticas da rede, este rastreamento deve estar concluído em período trimestral, não podendo ser superior a seis meses nas demais áreas.

A CONCESSIONÁRIA também deve manter registro atualizado e informatizado da situação da rede, por bairro, por município e por material empregado na tubulação, quanto a vazamentos, por um período mínimo de cinco anos.

Este programa de pesquisas de vazamentos será exigido pela ARSAL a partir do fim do quinto ano após a publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas.

7.2.4 PRESSÃO DE OPERAÇÃO

Qualquer componente do sistema de distribuição de gás não poderá ser operado a pressões que excedam o menor dos seguintes valores:

- A pressão de projeto do elemento mais fraco do conjunto de componentes;
- A pressão obtida pela divisão da pressão de teste do conjunto de componentes, antes de seu comissionamento, dividida por 1,5 (um vírgula cinco); ou
- O nível de pressão admitido como seguro pela CONCESSIONÁRIA, considerando o histórico do conjunto de componentes, particularmente no que diz respeito a problemas de corrosão.

O sistema de distribuição de gás deverá conter dispositivos de proteção contra sobrepressões.

7.2.5 INTERRUPÇÕES DO FORNECIMENTO DE GÁS A USUÁRIOS, MOTIVADAS POR QUESTÕES DE SEGURANÇA

A CONCESSIONÁRIA deverá restringir ou interromper o fornecimento de gás a qualquer Usuário, na ocorrência de qualquer situação de emergência, que ameace a integridade de pessoas ou instalações (da própria CONCESSIONÁRIA, de Usuários ou de terceiros), com o objetivo de prevenir ou eliminar a situação de emergência detectada.

A CONCESSIONÁRIA não iniciará ou restabelecerá o fornecimento de gás, se as instalações do Usuário não forem aprovadas em teste de estanqueidade, por ela executado, bem como não atenderem as normas técnicas exigíveis.

7.2.6 RELATÓRIOS SOBRE INSPEÇÕES DE SEGURANÇA E ACIDENTES

A segurança do sistema também será avaliada através de relatórios contendo todas as ocorrências decorrentes das diferentes atividades inerentes à distribuição do gás, inclusive as que envolverem prepostos, das quais destaque especial deverá ser dado às que resultarem em acidentes pessoais, com empregados da CONCESSIONÁRIA ou não.

Esses relatórios deverão ser permanentemente confrontados com padrões de referência, indicando o adequado nível de segurança do serviço prestado e resultando, quando for o caso, em providências para adequá-lo.

Anualmente deverá ser encaminhado à ARSAL relatório contemplando:

- valores verificados dos indicadores quantitativos relativos à segurança do fornecimento, definidos neste Projeto de Qualidade;
- empregados acidentados no ano, inclusive os de empresas contratadas, com indicação, no mínimo, de causas e níveis de gravidade dos acidentes ocorridos;
- acidentes com terceiros (Usuários ou não) decorrentes de ocorrência no sistema de distribuição de gás, com indicação das respectivas causas e correspondentes medidas adotadas, e dos níveis de gravidade dos mesmos;
- campanhas preventivas/educativas sobre o uso seguro do gás.

Sem prejuízo deste, quando houver acidentes fatais e/ou com ferimentos graves envolvendo terceiros (Usuários ou não) e/ou empregados, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar à ARSAL relatório preliminar em 24 horas e um definitivo em 10 dias corridos.

7.3 QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A CONCESSIONÁRIA deverá cumprir as seguintes obrigações adicionais:

- a) deixar disponível a legislação referente às condições gerais de fornecimento de gás em todos os pontos de atendimento ao público, para conhecimento e consulta pelos interessados;
- b) realizar todas as ligações novas, obrigatoriamente, com instalação de medidores;
- c) fornecer ao Usuário, quando o pedido de serviços à CONCESSIONÁRIA for feito pessoalmente, protocolo ou nº da ordem de serviço, com os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados;
- d) informar verbalmente ao Usuário, quando o pedido de serviços for realizado através de atendimento telefônico, os prazos regulamentares relativos aos serviços solicitados, além da identificação da(o) atendente e o número do protocolo ou nº da ordem de serviço de atendimento;
- e) realizar atendimento pessoal de Usuários, em lojas ou agências credenciadas, franqueadas ou próprias, de tal forma que o tempo de espera máximo seja de 15 minutos.
- f) atender os seguintes prazos máximos:
 - para envio de segunda via da fatura, solicitado ou não pelo Usuário – 3 dias úteis.
 - para a comunicação dos resultados de estudos, orçamentos, projetos e do prazo para início e conclusão de obras no SD, extensão de rede de distribuição e execução de RE ou RS, necessárias ao atendimento dos pedidos de ligação

não cobertos no item 1 da tabela X – 10 dias úteis, na etapa de implantação, e 7 dias úteis, nas etapas de transição e maturidade.

- para construção (projeto e obra) e entrega em operação de extensões da RD, excluindo-se situações de necessidade de utilização de faixa de domínio e execução de travessias e outras obras especiais, obtenção de licenciamentos e desde que satisfeitas as condições estabelecidas em instrumento legal firmado entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário – 100 dias corridos em extensão de até 300 metros e 110 dias corridos em extensão de 301 até 1.000 metros, na etapa de implantação, e 80 dias corridos em extensão de até 300 metros e 90 dias corridos em extensão de 301 até 1.000 metros, nas etapas de transição e maturidade e 120 dias corridos em extensão de até 5.000 metros ou conforme negociação entre as partes e para o caso de extensão superior a 5.000 metros o prazo de execução deverá ser o acordado entre as partes, independente da etapa do Projeto de Qualidade.
 - para corte de ligação existente, a pedido do Usuário - 9 (nove) dias úteis.
 - para verificação de leitura e consumo, a pedido do Usuário - 3 (oito) dias úteis a partir do recebimento do laudo de aferição.
 - para aferição e emissão de laudo de medidor suspeito, em decorrência de verificação de leitura e consumo - 8 (oito) dias úteis.
 - para resposta, por escrito, de correspondência enviada por Usuário, referente a consulta ou reclamação - 10 (dez) dias.
- g) manter registros de reclamações e sugestões dos Usuários , à disposição dos interessados;
- h) nos casos de manutenção, remanejamento e/ou extensão de redes de distribuição de gás, não utilizar padrões construtivos diferentes dos adotados nas redes já implantadas, salvo se for para melhorar as condições de atendimento aos Usuários, sem prejuízo das características urbanísticas ou ambientais existentes;
- i) informar a ARSAL, até o final do mês de setembro de cada ano, plano de inspeção, e/ou aferição programada de equipamentos de medição instalados nas unidades com medição diária de consumo;
- j) fornecer à ARSAL, até o final do mês de janeiro de cada ano, os resultados das substituições e/ou aferições realizadas de que trata o item i, acima, referentes ao ano imediatamente anterior;
- k) requerer, como exigência contratual, uma antecedência mínima de 3 (sete) dias, em todas as etapas do Projeto de Qualidade, para avisos de interrupção do suprimento de gás, por parte da empresa supridora, para realização de serviço de manutenção programada e manobras de operação nos sistemas de produção e na rede de transporte.

No que diz respeito a medição do fornecimento de gás, independentemente da classe de pressão, quando o(s) medidor(es) instalado(s) for(em) do tipo diafragma, a margem de erro admissível é de, no máximo, 3 (três) por cento, para vazões até 10 (dez) por cento da vazão máxima, e 1,5 (um virgula cinco) por cento, para vazões superiores a este valor. Se, nas mesmas condições, o(s) medidor(es)

instalado(s) for(em) do tipo rotativo ou turbina, as margens de erro admissíveis são 2 (dois) e 1 (um) por cento, respectivamente.

Além das obrigações acima indicadas e dos procedimentos contidos neste Projeto de Qualidade, são apresentadas, a seguir, outras providências que deverão ser rigorosamente cumpridas pela CONCESSIONÁRIA:

- **Quanto à Pressão e ao PCS**

Até 30 dias da constatação de variações de pressão ou PCS acima dos limites fixados neste Projeto de Qualidade, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à ARSAL as providências adotadas, descrevendo as causas e as ações executadas.

Os resultados das medições, inclusive relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para medição desses indicadores, devem ser arquivados pela CONCESSIONÁRIA pelo prazo de cinco anos.

Após a tomada de providências para corrigir a Pressão ou o PCS para os limites fixados neste Projeto de Qualidade, uma nova medição deve ser realizada, devendo os registros dessa medição serem encaminhados à ARSAL no prazo de até 7 dias.

Por outro lado, quando houver programação de alteração da pressão de distribuição, em qualquer das classes existentes e desde que o número de Usuários seja superior a 100, a CONCESSIONÁRIA deverá informar à ARSAL, através de relatório circunstanciado e com antecedência mínima de 30 dias, as razões que motivaram tal medida, os níveis de pressão e a capacidade de vazão (antes e depois da alteração programada), a localização e a dimensão da região atingida, e o número de Usuários envolvidos.

- **Quanto às CFQ**

Os resultados de medições de CFQ, inclusive os relatórios gerados pelos equipamentos utilizados para este fim, devem ser arquivados pela CONCESSIONÁRIA pelo prazo de cinco anos.

- **Quanto ao meio ambiente**

Na operação e manutenção do sistema de distribuição de gás existente ou na execução de serviços de ampliação do mesmo, a CONCESSIONÁRIA deverá manter registros e produzir relatórios periódicos referentes ao meio ambiente.

Nesse sentido, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, cumprir a legislação pertinente ao meio ambiente, inclusive quanto à apresentação de estudos e os respectivos relatórios de impacto ambiental e à obtenção das correspondentes licenças prévia, de instalação e de operação, devendo mantê-los à disposição da ARSAL, por período mínimo de 5 (cinco) anos.

A CONCESSIONÁRIA deverá realizar Estudo de Análise de Risco e apresentar o respectivo relatório à ARSAL.

- **Quanto à expansão e operação do sistema de distribuição**
- manter à disposição da ARSAL cópia de todas as plantas de engenharia relativas ao sistema de distribuição, com folha de articulação das mesmas;
- quando se tratar de extensão de rede a ser construída, cujo comprimento for superior a 1.000 metros, com participação financeira de usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá entregar à ARSAL, com antecedência mínima de 30 dias da programação de início da mesma, relatório contendo, dentre outros, os seguintes pontos:
 - ◆ custo e cronograma da obra.
 - ◆ descrição e finalidade de construção da extensão, remanejamento ou recuperação de rede programada;
 - ◆ fluxograma das extensões de rede programadas, com indicação da localização geográfica da rede e das principais interferências físicas;
- apresentar à ARSAL, anualmente, até o dia 28 de fevereiro, relatório sumarizado referente aos resultados das vistorias/inspeções executadas no sistema de distribuição no ano calendário imediatamente anterior, incluindo dentre outras, informações sobre:
 - ◆ vazamentos identificados e respectivos reparos;
 - ◆ pontos de corrosão detectados, prováveis motivos e medidas adotadas;
 - ◆ falhas detectadas no cadastro da CONCESSIONÁRIA (de rede ou de Usuários);
 - ◆ reparos ou remanejamentos de rede executados em decorrência de ação de terceiros.

No que diz respeito a operação e manutenção do SD, a CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, fornecer à ARSAL, para fins de homologação, cópia dos procedimentos para atuação em situações de emergência, conforme procedimentos constantes do Anexo F.

A CONCESSIONÁRIA será responsável pelo registro e pela manutenção de informações necessárias à realização de confronto entre sua atuação e o que estabelece este Projeto de Qualidade. Nesse sentido, é recomendável que mantenha à disposição da ARSAL, por um período de cinco anos, para utilização em eventuais auditorias, as seguintes informações:

- especificação de materiais e equipamentos empregados;
- fabricação, instalação e teste de materiais e de equipamentos utilizados;
- rotinas e procedimentos ligados às atividades de projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição.

A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de trezentos e sessenta dias, após a data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas, para submeter à ARSAL a relação das normas técnicas a serem utilizadas na execução dos serviços relativos a projeto, construção, operação e manutenção do sistema de distribuição, durante todo o período de concessão.

Até o final do prazo de apresentação das referidas normas à ARSAL, o padrão mínimo exigido para as atividades referidas no parágrafo anterior, será o contido na norma ASME B 31.8 - Gas Transmission And Distribution Piping Systems.

A utilização de normas técnicas não exclui a necessidade de atendimento aos padrões dos indicadores apresentados neste documento.

São também obrigações da CONCESSIONÁRIA:

a) A realização de pesquisas anuais de satisfação de Usuários atendidos em baixa pressão, nas quais, dentre outros, sejam abordados os seguintes aspectos:

- Frequência e duração das interrupções no fornecimento do gás;
- Qualidade do serviço – variações de pressão;
- Segurança – concentração de odorante no gás;
- Atendimento pessoal e/ou telefônico comercial e de emergência, em termos de disponibilidade do serviço, atenção, presteza e eficiência;
- Serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA, tais como ligação, religação, leitura de medidores, entrega de contas, orçamentos para extensões de rede, etc.;
- Orientações obrigatórias feitas pela CONCESSIONÁRIA sobre o uso seguro e adequado do gás;
- Esclarecimentos obrigatórios sobre direitos e deveres dos Usuários ;
- Imagem institucional da CONCESSIONÁRIA;
- Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- Notificações sobre interrupções programadas.

Para Usuários atendidos em média e alta pressão, tendo em vista o universo restrito destes Usuários, a CONCESSIONÁRIA deverá avaliar, anualmente, através de questionário especialmente entregue a todos eles, as respostas relativas, entre outras, às informações abaixo que deverão constar de relatório específico encaminhado à ARSAL.

- Frequência e duração das interrupções;
- Qualidade do produto – CFQ e PCS;
- Qualidade do serviço - variações de pressão;
- Segurança – concentração de odorante no gás;
- Atendimento comercial e de emergência;
- Serviços prestados pela CONCESSIONÁRIA;
- Orientações obrigatórias da CONCESSIONÁRIA;

- Tarifas de fornecimento e taxas de serviços; e
- Notificações sobre interrupções programadas.

Compiladas as respostas, a CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar relatório específico anualmente à ARSAL.

b) Elaboração e encaminhamento de relatórios de programas especiais, de mercado e faturamento e de interrupções.

Os relatórios serão obrigatórios e deverão ser enviados à ARSAL com a periodicidade indicada em cada item, sendo que o ônus da elaboração desses relatórios ficará a cargo da CONCESSIONÁRIA.

Tais relatórios deverão permitir que a ARSAL possa analisar o desempenho da CONCESSIONÁRIA no que se refere a:

- Programas Especiais:
 - conservação e racionalização no uso do gás natural;
 - programas/atendimentos sociais, como a desempregados, Usuários de baixa renda, aposentados, entidades sem fins lucrativos, dentre outros;
 - pesquisa e desenvolvimento em novas tecnologias, aplicáveis ao sistema de distribuição de gás e demais sistemas operacionais da CONCESSIONÁRIA.

Este relatório deverá ser encaminhado anualmente à ARSAL.

- Mercado e Faturamento:

Número de Usuários atendidos, gás vendido e valores faturados, a cada mês, para a CONCESSIONÁRIA como um todo, grupos de Usuários e classes de consumo.

Este relatório deverá ser encaminhado mensalmente à ARSAL.

- Interrupções

A CONCESSIONÁRIA deverá encaminhar à ARSAL, até 31 de janeiro de cada ano, relatório contendo os dados abaixo, correspondentes aos doze meses imediatamente anteriores.

- Duração e freqüência das interrupções coletivas no fornecimento do GÁS:
 - relação das interrupções ocorridas no fornecimento de GÁS, decorrentes de qualquer uma das seguintes ocorrências:
 - vazamento na instalação interna do Usuário.
 - vazamento no Sistema de Distribuição - SD.
 - falta de odorante.
 - falta parcial ou total do GÁS fornecido pelo Supridor.

- falta de GÁS decorrente de manutenção ou remanejamento no SD.
 - acidente no SD provocado por ação de terceiros ou falha operacional de empregados da CONCESSIONÁRIA
- as interrupções relacionadas deverão conter registro das seguintes informações:
- ordem de serviço: n^o; horário e data de emissão.
 - região afetada.
 - data e horário de início e de término da interrupção.
 - ECP que alimenta a área afetada.
 - ETC mais próxima da área afetada.
 - número de Usuários atingidos, por grupo de Usuários e classe de pressão.
 - caracterização da interrupção (conforme classificação de ocorrências acima).

Também no caso de Usuários com unidade remota de dados, o registro das informações relativas à interrupções no fornecimento de GÁS deverá ficar assegurado. Por outro lado, quando as interrupções forem motivadas por ação de terceiros, inclusive pelo Supridor, o registro da mesma deve ser feito em separado, a partir do momento da interrupção.

Em função do histórico a ser criado para o acompanhamento da Duração Equivalente de Interrupção de Gás - DEG e da Frequência Equivalente de Interrupção de Gás - FEG, a ARSAL, poderá a qualquer tempo informar a CONCESSIONÁRIA, a implementação desses indicadores, bem como estabelecer os seus respectivos padrões.

8 PENALIDADES

8.1 TIPOS DE PENALIDADES

Os indicadores controlados nas etapas descritas anteriormente, quando transgredirem os padrões estabelecidos, gerarão penalidades à CONCESSIONÁRIA, havendo dois grupos de degradação de qualidade:

- | | | |
|-----------|---------------|--|
| Grupo 1 - | Fato Gerador: | violação de padrão de qualidade que afeta um único Usuário, visto individualmente. |
| | Penalidade: | recolhimento, pela CONCESSIONÁRIA, de multa específica conforme padrão não atendido, a ser paga ao Usuário afetado no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data do registro da ocorrência, podendo ser creditada em nota fiscal/conta de gás. |
| Grupo 2 - | Fato Gerador: | violação de padrão de qualidade que afeta um grupo de Usuários, ou de transgressão de outras obrigações descritas. |
| | Penalidade: | quando se tratar de violação de padrão de qualidade do produto e do serviço e/ou da segurança do fornecimento, a CONCESSIONÁRIA recolherá, à ARSAL, multa específica correspondente ao padrão não atendido, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar da data da notificação formal; |
| | | quando se tratar de violação de padrão de qualidade do atendimento comercial ou de transgressão de outras obrigações, a ARSAL definirá o valor da penalidade conforme a transgressão, devendo o mesmo ser recolhido pela CONCESSIONÁRIA, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis após a notificação formal. |

As penalidades do Grupo 1, especificamente, deixarão de ser aplicadas no caso de acordo formal celebrado entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário, em que se estabeleçam padrões de qualidade do produto e do serviço ou do atendimento comercial mais exigentes que os fixados neste Projeto de Qualidade.

Além das penalidades fixadas neste Projeto de Qualidade, outras poderão ser convencionadas entre Usuários e CONCESSIONÁRIA, de acordo com contratos celebrados entre as partes, os quais, obrigatoriamente, deverão ser submetidos à homologação da ARSAL.

8.2 PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO PRODUTO E DO SERVIÇO E DA SEGURANÇA DO FORNECIMENTO

As penalidades correspondentes ao descumprimento de padrões de qualidade do produto e do serviço e da segurança do fornecimento são calculadas, para o Grupo 1, com base no faturamento mensal resultante do fornecimento de gás, realizado pela CONCESSIONÁRIA para o(s) Usuário(s) afetado(s). Para o Grupo 2, as penalidades são calculadas com base no volume de gás efetivamente medido na ETC/ECP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado.

8.2.1 PENALIDADES DO GRUPO 1

Serão aplicadas penalidades do Grupo 1 para os casos de descumprimento dos padrões fixados para pressão, quando envolver Usuários atendidos em qualquer classe de pressão.

Constatado o atendimento de Usuário(s) com nível de pressão inadequado no Ponto de Entrega, será aplicada multa à CONCESSIONÁRIA, em favor do(s) Usuário(s) afetado(s), calculada com base na seguinte expressão:

Penalidade = $T \times CM \times 2$, onde:

- T = Período de tempo, expresso em horas, em que a pressão ultrapassou o limite estabelecido, apurado através de medição, dividido pelo tempo total da medição;
- CM = Média dos importes das notas fiscais/contas de gás mensais do usuário afetado, relativa aos três meses anteriores à ocorrência, em R\$.

Na expressão apresentada, entende-se por importe da conta do Usuário afetado o seu valor líquido, referente exclusivamente ao faturamento do gás fornecido, excluídos impostos, taxas e outras cobranças e obrigações.

A CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao Usuário, da penalidade estipulada, podendo esta ser abatida da nota fiscal/conta de gás do Usuário. Neste caso, se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, as parcelas restantes poderão ser abatidas das contas subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis ao interessado. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de gás.

8.2.2 PENALIDADES DO GRUPO 2

a) Pressão, PCS, COG e IVAZ

A aplicação de penalidades decorrentes da violação dos padrões de Pressão, PCS, COG e IVAZ para Usuários atendidos em qualquer classe de pressão, considerará grupos de Usuários, tendo, portanto, caráter coletivo. Identificar-se-á a quantidade de ocorrências destes indicadores que ultrapassarem os limites fixados.

As penalidades relativas ao PCS serão aplicadas às quantidades de GÁS referentes aos contratos ou aditivos de contratos existentes, celebrados a partir da data da Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas. Quanto aos contratos vigentes, a CONCESSIONÁRIA deverá envidar esforços para que as penalidades aqui estabelecidas sejam repassadas, formalmente, aos supridores atuais.

A aplicação de penalidade pela violação dos padrões de Pressão, PCS, COG e IVAZ, de caráter coletivo, será fundamentada em dois fatores:

- na gradualidade da intensidade das sanções, sendo proporcional ao número de ocorrências em que os indicadores aqui considerados, apresentarem valores que ultrapassem os limites estabelecidos; e
- no montante do volume do gás efetivamente medido na ETC/ECP, no período de tempo afetado.

Fórmula de Cálculo da Penalidade de Pressão, PCS ou COG:

$$\text{Penalidade} = [\text{abs} (P_c/P_n - 1)] \times V_{\text{gás}} \times VUP$$

P_c = Valor de Pressão, PCS, ou COG coletado;

P_n = Valor padrão da Pressão, PCS ou COG.

No caso da Pressão, o P_n será igual à pressão nominal do sistema de distribuição;

No caso da PCS, o P_n será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Projeto de Qualidade;

No caso do COG o P_n será igual ao valor médio, entre o máximo e o mínimo do Padrão estabelecido neste Projeto de Qualidade

$V_{\text{gás}}$ = Volume de gás efetivamente medido na ETC/ECP, no período de tempo em que o padrão do indicador foi ultrapassado ;

VUP = Valor Unitário de Penalidade ($VUP = 1$ R\$, corrigido pelo IGPMI a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

Fórmula de Cálculo da Penalidade de IVAZ:

$$\text{Penalidade} = \text{INDc}/\text{INDp} \times 10.000 \times \text{VUP}$$

INDc = Valor de IVAZ coletado mensalmente, referido aos últimos doze meses;
INDp = Valor padrão de IVAZ
VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPDl a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

O valor mínimo da penalidade para o COG e IVAZ será de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a ser corrigido pelo IGPDl, a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas.

b) Para CFQ

Face a diversidade de padrões que envolve as CFQ - Características Físico Químicas do GÁS, quando houver violação destes valores, as penalidades serão estabelecidas pela ARSAL.

c) Para TAE e FME

As penalidades destes indicadores terão caráter apenas coletivo, adotando-se, para tanto, a coleta de informações originadas ou não de reclamações/solicitações de Usuários e/ou de terceiros.

Os procedimentos para coleta, apuração e apresentação dos indicadores TAE e FME estão apresentados no Anexo B, ficando a critério da ARSAL a aplicação da penalidade, cuja definição se dará em função da graduação desta (leve, grave ou muito grave) e coerentemente com os padrões estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

d) Para FMPP

As penalidades destes indicadores terão caráter apenas coletivo, ficando a critério da ARSAL a aplicação da penalidade, cuja definição se dará em função da graduação desta (leve, grave ou muito grave) e coerentemente com os padrões estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

8.3 PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DE PADRÕES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

8.3.1 PENALIDADES DO GRUPO 1

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, as penalidades do Grupo 1, referentes ao descumprimento de padrões que afetam um Usuário, individualmente, serão calculadas de acordo com a expressão seguinte:

Penalidade = [INT (INDc/INDp)] x Q x VUP, onde:

- INT = Parte inteira do resultado da operação indicada entre parênteses;
INDc = Valor coletado do indicador;
INDp = Padrão estabelecido para o indicador;
Q = Quantidade de VUP, aplicável para cada transgressão de padrão, fixado pela ARSAL, conforme indicado na tabela XII.

VUP = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPD I a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

Tabela XII - Penalidades do Grupo 1 para padrões de qualidade do atendimento comercial

Descrição	Q
1) Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação, excluídos os casos de inexistência de RD em frente a unidade do Usuário; de necessidade de remanejamento ou ampliação do SD; de necessidade de construção de RE ou RS pela CONCESSIONÁRIA e de RI pelo Usuário; de necessidade de instalação de CRM ou de adequação das instalações do Usuário aos padrões técnicos da CONCESSIONÁRIA, com base em notificação feita por escrito.	100
2) Prazo máximo para atendimento a pedidos de religação, após o encerramento do motivo que gerou a suspensão do fornecimento de gás e desde que tenham sido pagos os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.	100
3) Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de gás.	100
4) Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SD.	100
5) Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento que tenham resultado em cobranças indevidas.	50
6) Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no Usuário.	100
7) Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a Usuário, pós aceitação do orçamento correspondente.	30
8) Prazo máximo para verificação de Pressão ou PCS do Gás, a contar do recebimento da solicitação.	50

Nos casos em que houver descumprimento dos padrões individuais, a CONCESSIONÁRIA terá o prazo de 20 dias úteis para pagamento, ao Usuário, da penalidade estipulada pela ARSAL, podendo esta ser abatida do valor do fornecimento mensal, na nota fiscal/conta de gás seguinte. Se o valor da penalidade for superior ao valor da conta, a diferença poderá ser abatida em parcela única ou em mais de uma, conforme o caso, nas contas de gás subsequentes, corrigidas com base em eventuais atualizações das tarifas de fornecimento aplicáveis. Todos os valores deverão ser discriminados nas respectivas notas fiscais/contas de gás.

8.3.2 PENALIDADES DO GRUPO 2

Para os indicadores de qualidade do atendimento comercial, de caráter coletivo, as penalidades referentes ao descumprimento dos padrões estabelecidos na tabela XI serão calculadas de acordo com a tabela XIII a seguir, devendo o pagamento das mesmas ser revertido em favor da ARSAL.

Tabela XIII – Penalidades Do Grupo 2 Para Padrões De Qualidade Do Atendimento Comercial

Indicador	Etapa de Implantação	Etapa de Maturidade
AVISO	300 VUP por usuário não avisado	400 VUP por usuário não avisado
FONE	Valor multiplicado por 100 VUP	Valor multiplicado por 200 VUP

Obs: 1. **Valor** é igual ao valor absoluto da diferença entre a porcentagem das chamadas efetivamente atendidas, menos 85%, 90% ou 95% do padrão estabelecido para as etapas de implantação, transição ou maturidade, respectivamente.

2. **VUP** = Valor Unitário de Penalidade (VUP = 1 R\$, corrigido pelo IGPI a partir da data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas).

8.4 PENALIDADES PARA O DESCUMPRIMENTO DAS OUTRAS OBRIGAÇÕES DA CONCESSIONÁRIA

Haverá aplicação de multa à CONCESSIONÁRIA, cujo valor será definido pela ARSAL, cada vez que for constatado o descumprimento de qualquer uma das suas obrigações citadas no item 7.

As infrações serão graduadas em leves, graves ou muito graves, observando-se os seguintes pontos:

- nível e eventual reincidência da infração;
- nível geral de descumprimento das obrigações deste Projeto de Qualidade, por parte da CONCESSIONÁRIA;
- dificuldades ou prejuízos que a infração ocasione na prestação dos serviços de distribuição de gás, a Usuários e a terceiros;
- nível de prejuízo para o interesse público; e

- ocultação deliberada da situação de infração mediante registros ou informações incorretas, declarações falsas ou incompletas, e outros artifícios similares.

Os limites superiores das multas para as infrações leves, graves ou muito graves serão de 0,04%, 0,4% e 2,0% do faturamento anual, respectivamente.

ANEXO A

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DO INDICADOR RELATIVO À PRESSÃO

1. OBJETIVO

Estabelecer diretrizes para a coleta e apuração do nível de pressão do GÁS nas ETC's e ECP's e ECPM's, nos Pontos de Entrega aos Usuários, bem como para a apresentação dos correspondentes valores encontrados.

2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos foram considerados os conceitos referentes a PRESSÃO, PRESSÃO MEDIDA, PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO, LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA, CLASSE DE PRESSÃO, VARIAÇÃO DE PRESSÃO, PONTO DE ENTREGA, ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA – ETC, ESTAÇÃO DE CONTROLE DE PRESSÃO – ECP, REDE DE DISTRIBUIÇÃO - RD e SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO - SD, constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES

Em termos coletivos, a apuração da pressão deverá se dar de maneira contínua, ou seja hora a hora, dia a dia, durante todo o período de concessão, em todas ETC's e nas ECP's a serem definidas pela ARSAL, sendo que os resultados obtidos deverão ser apresentados à ARSAL trimestralmente.

Em Usuários com unidade remota de dados, a apuração do nível de pressão e a apresentação dos resultados deverão ocorrer da mesma maneira considerada para o caso de apuração coletiva.

A apuração deverá ter início, no máximo, 4 horas após o recebimento do registro da solicitação, considerar horário comercial, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela ARSAL, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

Com relação, especificamente, à pressão medida por solicitação, o período mínimo considerado para a medição é de 48 horas contínuas, considerando para tanto apenas dias úteis, quando a reclamação for por redução ou falta de pressão, para o sistema de baixa pressão e 48 horas contínuas, incluindo um fim de semana, se a reclamação for por excesso de pressão.

Os resultados apurados deverão ser referidos aos limites máximos permitidos para o Sistema de Distribuição ou aos valores máximos fixados para os Pontos de Entrega,

definidos para as diferentes classes de pressão, isto é se estão acima dos limites de pressão medida.

A medição dos valores da pressão (coletivo e em Usuários com unidade remota de dados) deverá ser encaminhada à ARSAL trimestralmente, tendo como limite o décimo dia útil após o encerramento de cada trimestre civil, devendo ser utilizada, para tanto, planilha especialmente desenvolvida para esta finalidade.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

A apuração dos níveis de pressão deve ser considerada em nível individual e coletivo. No primeiro caso, em todos os Usuários que a CONCESSIONÁRIA tenha instalado unidade remota de dados ou, ainda, quando solicitada diretamente por um outro Usuário qualquer ou pela ARSAL. Em nível coletivo, a apuração deve ser realizada em cada ETC/ECP do Sistema de Distribuição.

5. MEDIÇÃO DO NÍVEL DE PRESSÃO

A medição do nível de pressão deve ser realizada por um período mínimo de 48 horas, em ponto imediatamente posterior ao medidor instalado nas dependências do Usuário, com auxílio de aparelho apropriado para esta finalidade, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se o nível de pressão encontra-se acima do limite fixado para o valor máximo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade do mesmo encontrar-se abaixo do valor mínimo.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao Usuário e/ou a ARSAL, ficando a cobrança dos custos da medição por conta do Usuário solicitante, caso o resultado apurado não ultrapasse o valor máximo estabelecido para a correspondente classe de pressão ou não fique abaixo do valor mínimo, no caso de baixa pressão.

Os referidos custos deverão ser informados ao Usuário, no momento da solicitação da medição. Assim, a realização da medição deve se dar após a manifestação de concordância do Usuário em pagar o valor correspondente aos custos da medição.

Por outro lado, se o resultado da medição ultrapassar o valor máximo estabelecido para as diferentes classes de pressão ou ficar abaixo do valor mínimo, no caso de baixa pressão, os custos da medição ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação estará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no capítulo referente às penalidades.

A data programada para a realização da medição deve ser informada ao Usuário e/ou à ARSAL, com antecedência mínima de 2 horas, para que estes, se o desejarem, acompanhem os trabalhos de apuração. Se na data e horário programados não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a

medição será processada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário e/ou da ARSAL.

Em termos coletivos, caso o valor da pressão apurado em uma ETC/ECP qualquer fique acima dos limites máximos fixados para o Sistema de Distribuição, a CONCESSIONÁRIA ficará sujeita ao pagamento da quantia correspondente a multa prevista no item **8.2.2**, deste Projeto de Qualidade, referente às penalidades do Grupo 2.

6. REQUISITO TÉCNICO DOS APARELHOS DE MEDIÇÃO DE PRESSÃO

A CONCESSIONÁRIA deverá manter em seus arquivos e apresentar à ARSAL, caso seja solicitado, laudo de aferição emitido por entidade homologada pelo INMETRO, correspondente aos aparelhos utilizados para a medição da pressão do GÁS, tanto em nível individual como coletivo.

7. REGISTRO DAS INFORMAÇÕES E APRESENTAÇÃO DAS MESMAS À ARSAL

Os dados coletados deverão ser registrados em planilha especialmente desenvolvida para este fim e mantidas à disposição da ARSAL em meio magnético, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para o caso de consultas, reclamações de Usuários e auditorias da ARSAL. Tais dados deverão ser disponibilizados à ARSAL até o décimo dia útil do mês posterior ao trimestre civil em referência.

ANEXO B

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA E FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

1. OBJETIVO

Estabelecer os procedimentos a serem adotados para a coleta de informações relativas ao atendimento de ocorrências de emergência, originadas ou não de reclamações/solicitações de Usuários, bem como para a apuração dos indicadores TAE e FME e a correspondente apresentação dos mesmos à ARSAL.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes aos indicadores TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA - TAE e FME FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA são os mesmos constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período de apuração dos indicadores TAE e FME corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências de emergência relativas a um determinado grupo de Usuários.

Para fins destes procedimentos deverão ser considerados períodos de apuração mensal e anual.

Os valores mensais e anuais de cada um dos indicadores aqui considerados, a serem apurados mensalmente, deverão referir-se, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores.

No caso da FME, a etapa de implantação e transição, servirão para a construção de série histórica, que será utilizada pela ARSAL para fixação do padrão a ser controlado na etapa de maturidade.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores TAE e FME deverão ser apurados, para os seguintes grupos:

- região geográfica: municípios;
- classe de pressão: BP, MP e AP;
- segmento de usuário: residencial; comercial, industrial e automotiva, cogeração e termoeletricidade;

- tipo de ocorrência: vazamento no sistema de distribuição da CONCESSIONÁRIA ou na instalação interna do Usuário e falta de GÁS.

Outras ocorrências, decorrentes de reclamações/solicitações improcedentes, como por exemplo: problemas na instalação interna dos Usuários, endereço não localizado e moradia fechada ou, ainda, de deslocamentos de equipes feitos para atendimento de situações relacionadas com reclamação de consumo elevado, substituição de medidor e outras de natureza comercial, mesmo não sendo computadas na apuração do TAE, deverão ser objeto de avaliação permanente da CONCESSIONÁRIA, visando a redução sistemática do número de tais ocorrências.

Quando existirem Usuários do GÁS para fins de cogeração ou termoelectricidade, os segmentos correspondentes deverão complementar o elenco acima destacado.

5. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

5.1. TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

$$\text{TAE} = \sum_{i=1}^n \text{TE}_i / E, \text{ onde:}$$

$\sum_{i=1}^n \text{TE}_i$ = somatória dos intervalos de tempo transcorridos entre os horários de solicitações de atendimento das ocorrências de emergência, registradas no período de apuração, e os horários em que o fator de risco das mesmas ocorrências foi interrompido.

E = número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada grupo de Usuários considerado (residencial; comercial, industrial, automotiva, cogeração e termoelectricidade).

Os intervalos de tempo entre o recebimento da solicitação de atendimento das ocorrências de emergência e a interrupção dos correspondentes fatores de risco deverão ser expressos em minutos.

5.2. FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

$$\text{FME} = n_a / Q, \text{ onde:}$$

n_a = número total de atendimentos relativos às ocorrências de emergência registradas no período de apuração, em cada um dos grupos considerados, residencial; comercial, industrial e automotiva.

Q = quantidade total de Usuários correspondente a cada grupo, no final do mesmo período.

6. DISPONIBILIZAÇÃO DOS INDICADORES

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, coletados conforme exposto neste Anexo, deverão ser encaminhados mensalmente à ARSAL e mantidos a sua disposição, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, para consultas em caso de reclamações de Usuários e auditorias da própria ARSAL.

ANEXO C

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS, CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS E PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à ocorrência de vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás, ao nível de odorante no GÁS e às perdas totais de GÁS, assim como para a apuração e apresentação dos respectivos indicadores: ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS - IVAZ, CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS - COG e PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes aos indicadores IVAZ, COG, PPTG e OCORRÊNCIA são os mesmos constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período de apuração dos indicadores IVAZ, COG e PPTG corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas a um determinado grupo de Usuários. A periodicidade de apuração, no entanto, variará para cada um dos indicadores da seguinte maneira:

- IVAZ: - a periodicidade de apuração considerada para este indicador é mensal, devendo referir-se, no entanto, aos doze meses anteriores.
- COG: - nas três etapas previstas, este indicador deverá ser apurado com periodicidade mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses, com destaque para quando se completarem os anos civis.
- PPTG: - embora a apuração deste indicador seja obrigatória desde a etapa de implantação, seu controle, no entanto, se dará a partir da etapa de transição. A periodicidade de apuração, no decorrer de toda a concessão, será mensal e anual, referindo-se, respectivamente, ao mês anterior e aos últimos doze meses.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os três indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, para os seguintes grupos:

- região geográfica: municípios;
- classe de pressão: BP, MP e AP;
- material da RD: aço, polietileno e outros, exclusivamente para o IVAZ;
- ECP's

5. REGISTRO DE OCORRÊNCIAS E DOS VALORES APURADOS

Normalmente, o conhecimento de uma ocorrência de vazamento ou excesso de odorante, tem origem em reclamação de Usuário(s) ou de outra pessoa qualquer que estiver transitando por uma determinada rua ou, ainda, em identificação feita diretamente pela CONCESSIONÁRIA.

Em qualquer das situações apontadas, as informações coletadas em função das referidas ocorrências, deverão ser registradas pela CONCESSIONÁRIA em documentos especialmente desenvolvidos por ela própria para esta finalidade, e mantidas a disposição da ARSAL por um período mínimo de 5 anos.

Tais informações deverão ser anotadas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a disponibilização das mesmas para as consultas e auditorias que a ARSAL julgar necessárias realizar. Entre outras, dos documentos a serem produzidos deverão constar as seguintes informações:

- IVAZ:
 - nº total de vazamentos identificados pela CONCESSIONÁRIA, reclamados por Usuários e por terceiros;
 - classe de pressão (BP, MP e AP) e respectivo comprimento total (km);
 - RD: material (aço, polietileno, outros) e respectivo comprimento total (km).
- COG:
 - ECP ou em qualquer outro ponto do sistema de distribuição, inclusive ponto de entrega;
 - região afetada (município ou bairro);
 - período em que o indicador apresentou variação em relação ao padrão;
 - número estimado de Usuários afetados (por grupo).

Quanto as PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS, também chamadas de Gás não Contabilizado, a CONCESSIONÁRIA deve providenciar registro diário dos volumes de GÁS recebidos nas ETC's, devidamente acumulados ao final de cada mês, bem como efetuar o registro mensal do volume de GÁS faturado junto aos seus Usuários e do eventual consumo próprio, que, em existindo, deve identificar o local onde é consumido e a finalidade do seu uso.

A CONCESSIONÁRIA deve procurar compatibilizar as informações fornecidas à ARSAL, em razão da diferença entre o volume de gás recebido nas ETC's e o faturado junto aos Usuários, que resulta da defasagem de tempo existente entre o período de consumo e o processo de faturamento.

6. FÓRMULAS DE CÁLCULO DOS INDICADORES

6.1. IVAZ

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} (V_m/C)_i, \text{ onde:}$$

V_m = número total de vazamentos confirmados a cada mês e por tipo de material utilizado no sistema de distribuição.

C = comprimento total do sistema de distribuição cadastrado ao final de cada mês (excluído ramais), expresso em quilômetros e por tipo de material empregado.

i = número total de meses de apuração.

6.2. PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS - PPTG

$$PPTG = \sum_{i=1}^4 (V_r - (V_f + C_p) / V_r) / 4, \text{ onde:}$$

V_r = volume de GÁS recebido mensalmente pela CONCESSIONÁRIA nas ETC's, mais o eventualmente produzido pela própria CONCESSIONÁRIA no mesmo período.

V_f = volume de GÁS faturado mensalmente, junto aos Usuários.

C_p = volume de GÁS correspondente ao consumo próprio da CONCESSIONÁRIA (se houver).

i = número de meses incluindo o presente que compõem a média das perdas.

7. MEDIÇÃO DO COG

A medição da concentração do odorante no GÁS, será realizada, diariamente, com a utilização de odorímetros ou cromatógrafos, durante todo o período de concessão, na ECP mais distante da ETC. Caso haja mais de uma ETC, o mesmo procedimento de medição da concentração do odorante no GÁS, deverá ser adotado em todos os casos.

Durante todo o período de concessão, serão coletadas amostras ao longo da rede, a critério da ARSAL, a custos da CONCESSIONÁRIA, para aferir a concentração de odorante e verificar a eficácia do processo de odorização.

Se os valores apurados estiverem acima do padrão máximo ou abaixo do mínimo, fixado como padrão para o COG, será aplicada a penalidade prevista no item 8.2.2, deste Projeto de Qualidade.

Se houver necessidade de medição no ponto de entrega, face reclamação de Usuário, a determinação do COG, deverá se dar considerando as seguintes hipóteses:

- utilização de odorímetro para apuração imediata, no ponto de entrega, ou
- coleta de duas amostras do GÁS no mesmo ponto de entrega, sendo uma para prova e outra para contra prova, a serem levadas para análise cromatográfica e determinação do valor a ser apurado.

A apuração deverá ter início, no máximo, 4 horas após o recebimento do registro da solicitação, considerar horário comercial, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela ARSAL, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

A medição do COG, deve ser realizada conforme procedimentos descritos neste Anexo, devendo ficar assegurado, independentemente do aparelho utilizado, o registro dos resultados alcançados, cuja análise deverá apontar se os níveis de COG atendem a condição estabelecida.

A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, apresentar à ARSAL, no prazo de 180 dias após a data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas, Programa de Controle Rinológico, que deverá ser aprovado pela ARSAL e cujo desenvolvimento servirá para avaliar os critérios de apuração e medição do COG e até mesmo os valores indicados para o padrão deste indicador, de modo a permitir a confirmação ou necessidade de alteração dos mesmos até o final da etapa de Transição, o que poderá, portanto, resultar no estabelecimento de novos valores para o padrão deste indicador na etapa de maturidade.

8. ENCAMINHAMENTO DAS INFORMAÇÕES À ARSAL

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados conforme exposto neste Anexo, deverão ser encaminhados à ARSAL, mensalmente, até o décimo dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência.

ANEXO D

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES PODER CALORÍFICO SUPERIOR E CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados na coleta de informações relativas à qualidade do GÁS distribuído, quanto ao Poder Calorífico Superior e às demais Característica Físico Químicas do mesmo.

2. DEFINIÇÕES

Os conceitos utilizados na elaboração destes procedimentos, referentes a PODER CALORÍFICO SUPERIOR - PCS, CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS – CFQ são os mesmos constantes do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO

O período adotado para a apuração do PCS e CFQ corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao universo considerado.

As apurações deverão ocorrer em períodos diários, mensais e anuais nas ETC's, tomando por base os valores obtidos das amostras diárias submetidas a análise cromatográfica, ou outra forma de medição aprovada previamente pela ARSAL.

Para fins individuais de apuração solicitada, o procedimento a ser adotado na determinação do PCS ou das CFQ considera a coleta, em data a ser acertada de comum acordo entre a CONCESSIONÁRIA e o Usuário, de duas amostras do GÁS no ponto de entrega, sendo uma prova e outra contra prova, para análise cromatográfica do GÁS e determinação do valor a ser apurado.

Os valores mensais e anuais, de cada um dos indicadores aqui considerados, referidos, respectivamente, ao mês e aos doze meses anteriores, deverão ser, em ambos os casos, apurados diariamente.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

As amostras adotadas para determinação do PCS e CFQ deverão ser extraídas, das distintas ETC's em operação na área de concessão.

Além deste ponto, a CONCESSIONÁRIA deverá, também, coletar amostras em ECP's ou ECPM's e realizar as correspondentes análises se houver solicitação do USUÁRIO ou da ARSAL.

5. MÉTODO DE APURAÇÃO E REGISTRO DOS RESULTADOS DAS ANÁLISES EFETUADAS

Para a apuração dos valores correspondentes ao PCS e CFQ deverão ser empregados os métodos constantes dos Regulamentos Técnicos Projeto de Qualidades das Portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP, principalmente aos itens relativos ao Gás Natural utilizado para fins automotivos.

Caso as referidas portarias, no decorrer do tempo, sejam alteradas ou substituídas por outros dispositivos legais, emitidos pela ANP ou outro órgão que receba, de autoridade competente, delegação para tal, a CONCESSIONÁRIA deverá ajustar-se aos novos padrões.

Nas ETC's, as amostras deverão ser extraídas no ponto de entrega do Gás à CONCESSIONÁRIA. Na rede de distribuição, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar os resultados alcançados diariamente, se houver ECP's ou ECPM's com medição remota que possibilitem coleta desses indicadores.

Relativas à qualidade do GÁS, os dados resultantes das análises cromatográficas realizadas deverão ser registrados e mantidos à disposição da ARSAL, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para toda e qualquer consulta ou auditoria que for julgada necessária, em decorrência ou não de reclamação de Usuário(s).

A apuração deverá ter início, no máximo, 48 horas após o recebimento da referida solicitação, considerar horário comercial, seja ela feita por um determinado Usuário ou pela ARSAL, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

Em caso de solicitação individual de Usuário, a CONCESSIONÁRIA deverá realizar a apuração do indicador reclamado, em data a ser acertada de comum acordo entre as partes e em conformidade com os procedimentos acima descritos, devendo ficar assegurado o registro dos resultados alcançados.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao Usuário e/ou a ARSAL, ficando a cobrança dos custos da referida apuração por conta do Usuário solicitante, caso o resultado encontrado se enquadre dentro dos padrões fixados nas Portarias da ANP.

Os referidos custos deverão ser informados ao Usuário, no momento da solicitação. Assim, a realização da medição deve se dar após a manifestação de concordância do Usuário em pagar o valor correspondente aos custos da mesma.

Sempre que o resultado da apuração não atenda aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação

ficará, ainda, sujeita ao pagamento do valor da multa prevista no item **8.2.2**, deste Projeto de Qualidade, referente às penalidades do Grupo 2.

Se na data e horário programados não estiver presente nenhum representante da parte solicitante, a apuração será realizada, sem que resulte em direito a qualquer reclamação por parte do Usuário e/ou da ARSAL.

6. DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, obtidos conforme exposto neste Anexo, deverão ser entregues trimestralmente à ARSAL, tendo como limite o décimo dia útil do mês posterior de cada trimestre civil. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá se utilizar de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade.

ANEXO E

PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E APRESENTAÇÃO DOS INDICADORES DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL

1. OBJETIVO

Fixar os procedimentos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA na coleta de informações relativas a qualidade do atendimento comercial, assim como para a apuração dos indicadores, definindo, para tanto, a forma e a periodicidade de envio dos mesmos à ARSAL.

2. DEFINIÇÕES

Na elaboração destes procedimentos, os conceitos relacionados com os indicadores aqui considerados foram extraídos do Anexo G apresentado no final deste Projeto de Qualidade.

3. PERÍODO DE APURAÇÃO E ENVIO DOS INDICADORES À ARSAL

O período para apuração dos indicadores de qualidade do atendimento comercial corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término da contabilização das ocorrências relativas ao universo considerado.

Para fins destes procedimentos, as apurações deverão ser realizadas mensalmente, contemplando, separadamente, o mês anterior e os últimos doze meses. O encaminhamento dos mesmos à ARSAL, por sua vez, deverá ser providenciado até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada trimestre civil, no que diz respeito aos indicadores individuais e no caso de indicadores coletivos até o décimo dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada semestre civil.

4. UNIVERSO DE APURAÇÃO

Os indicadores aqui considerados deverão ser apurados, separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes grupos:

- região geográfica: municípios;
- classe de pressão: BP, MP e AP
- segmento de Usuário: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade

5. METODOLOGIA

O atendimento comercial será avaliado com base na evolução dos indicadores selecionados e na comparação dos mesmos com os correspondentes padrões de qualidade estabelecidos.

De modo geral, para fins destes procedimentos, os indicadores e padrões definidos visam conhecer:

- o período de tempo que um Usuário, a partir da data/horário de determinada solicitação ou reclamação dirigida à CONCESSIONÁRIA, aguarda para ser atendido.
- outros aspectos relativos a qualidade do atendimento comercial, que complementam a avaliação decorrente da evolução dos indicadores de tempo.

Enquanto três dos indicadores coletivos que representam valores médios dos resultados alcançados pela Concessionária, não estão sujeitos a penalidades diretas, dois outros (AVISO e FONE), estão sujeitos a penalidades diretas, revertidas em favor da ARSAL. Quanto aos indicadores individuais, seus padrões estabelecem limites máximos que, se superados, sujeitarão a Concessionária a penalidades a serem revertidas em favor do(s) Usuário(s) envolvido(s).

Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá dotar-se de instrumento de controle que assegure o fornecimento, a Usuários reclamantes ou solicitantes, de protocolo com a indicação dos prazos de atendimento regulamentares relativos aos serviços envolvidos.

Sempre que, através da comparação entre os resultados correspondentes aos indicadores apontados e os padrões fixados, ficar evidenciada a tendência de perda da qualidade do atendimento comercial ou de ultrapassagem dos limites estabelecidos, a ARSAL poderá providenciar o envio de comunicado à CONCESSIONÁRIA ou a realização de auditorias.

6. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES COLETIVOS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL –PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS

TMEO – TEMPO MÉDIO DE ELABORAÇÃO DE ESTUDOS E ORÇAMENTOS DE SERVIÇOS NA REDE DE DISTRIBUIÇÃO

Objetiva monitorar a eficiência com que é realizado o atendimento a pedidos de novas ligações ou de aumento do volume de GÁS consumido, que resultem na necessidade de serviços de construção de extensão da rede de distribuição e/ou de ramal (RE ou RS). Este indicador visa exprimir o tempo que, em média, cada Usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de seu pedido de nova ligação ou de aumento do volume de GÁS consumido, com os correspondentes valor do orçamento e prazo para execução dos

serviços necessários ao atendimento do pedido.

TMEO = $\sum di/n$, onde:

d_i = número de dias úteis transcorridos entre a solicitação do Usuário i , excluído o dia do pedido, e a comunicação ao mesmo, dos resultados dos estudos desenvolvidos pela CONCESSIONÁRIA, com o correspondente valor do orçamento e prazo relativos aos serviços de construção da extensão da RD e/ou do ramal (RE ou RS) necessários ao atendimento de seu pedido.

n = número total de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido no período de apuração, cujo atendimento depende da realização de serviços de construção de extensão da rede de distribuição e/ou de ramal (RE ou RS).

Na apuração deste indicador deverão ser desconsiderados os pedidos que a CONCESSIONÁRIA precisar aguardar dados e/ou documentos que não sejam de sua responsabilidade.

TMCE – TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE

Objetiva monitorar a eficiência com que são realizadas as obras necessárias para o atendimento de pedidos de nova ligação ou de aumento do volume de GÁS consumido e exprime o período que, em média, cada Usuário aguarda pela conclusão dos serviços de construção de extensão da rede de distribuição, incluso a execução do ramal (RE ou RS), após a sua aprovação do respectivo orçamento e condições de pagamento. O TMCE é obtido da relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

TMCE = $\sum di/ n$, onde:

d_i = número de dias transcorridos entre o dia imediatamente seguinte à data de aprovação, por parte de um determinado Usuário, do orçamento e das condições de pagamento relativos aos serviços de construção de extensão da RD, incluso RE ou RS, e a data de conclusão da mesma obra.

n = comprimento total das obras de extensões de RD, construção de RE ou RS executadas no período de apuração, expressas em mil metros, necessárias ao atendimento de pedidos de novas ligações e de aumento do volume de GÁS consumido.

O registro da data de início deste prazo deve ser feita em sistema informatizado, uma vez constatada a aprovação, pelo cliente, do valor do orçamento e das correspondentes condições de pagamento. O prazo de conclusão também deverá ser registrado em sistema informatizado.

A contagem do número de dias corridos deve ser iniciada no dia útil imediatamente seguinte ao dia da aprovação, pelo cliente, do orçamento e das condições de pagamento.

TER - TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL

Também neste caso, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar o registro, em sistema informatizado, das informações correspondentes a pedidos de ligação cujo atendimento dependem da execução de ramal (RE ou RS). Embora a CONCESSIONÁRIA possa controlar a execução de ramais em qualquer região, os procedimentos aqui abordados restringem-se aos construídos em áreas urbanas

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação de USUÁRIOS que estejam fisicamente instalados deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato e o da efetiva ligação.

Se a CONCESSIONÁRIA precisar efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de ligação que necessite da construção de ramal (RE ou RS), esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

Antes de iniciar a construção do ramal (RE ou RS), a CONCESSIONÁRIA deverá assegurar-se de que todas as informações que dependam do cliente estejam em seu poder, assim como as autorizações dos órgãos competentes, não cabendo, portanto, alegação posterior de impossibilidade de ligação devido a inadequação das instalações internas do cliente, falta de documentação deste ou, ainda, ausência de autorizações pertinentes.

TER = $\sum di / n$, onde:

di = número de dias úteis transcorridos entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato de determinado Usuário que esteja fisicamente instalado e a data da efetiva ligação.

N = número total de ramais (RE e RS) construídos no período de apuração.

AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA USUÁRIOS A SEREM AFETADOS POR INTERRUPTÃO PROGRAMADA DE FORNECIMENTO DE GÁS

As interrupções consideradas, neste caso, estão relacionadas com a realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, devendo a CONCESSIONÁRIA informar o(s) Usuário(s) envolvido(s), com a antecedência mínima estipulada neste Projeto de Qualidade, a data, o horário e a duração prevista para as mesmas.

O horário e a data em que tais informações forem passadas ao(s) usuário(s) envolvido(s) deverão ser registradas em sistema informatizado, assim como o horário e a data do efetivo início e término da interrupção.

Apesar do indicador ser de caráter coletivo, para fins de aplicação de penalidade bastará a reclamação de um único Usuário.

FONE – NÚMERO MÉDIO DE CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS NO 1º TOQUE, REFERENTE A OCORRÊNCIAS DE EMERGÊNCIA OU NÃO.

A CONCESSIONÁRIA deverá dispor de sistema que gerencie o recebimento das chamadas telefônicas de Usuários e de interessados em geral, e as distribua para os postos de atendimento, que estiverem disponíveis. Através do mesmo sistema ou de outro interligado ao primeiro, deverá ficar assegurado, ainda, o registro das chamadas, em termos de data e horário de início e término das mesmas, assim como da solicitação e/ou reclamação apresentada.

O referido sistema deverá, também, ter condições de controlar o número de toques ou pulsos telefônicos ocorridos, até o momento do efetivo início do atendimento, permitindo inclusive, sempre que julgado desejável, a gravação do diálogo do(a) atendente com o solicitante ou reclamante.

O serviço de atendimento telefônico deverá estar disponível no regime de 24 horas por dia, todos os dias do ano, para chamadas referentes a ocorrências de emergência, e em outro regime a ser dimensionado pela própria CONCESSIONÁRIA, para ocorrências normais, considerando chamadas feitas por Usuários e interessados em geral.

7. PROCEDIMENTOS PARA APURAÇÃO DOS INDICADORES INDIVIDUAIS E RESPECTIVOS PROCEDIMENTOS RELATIVOS A QUALIDADE DO ATENDIMENTO COMERCIAL – PEDIDOS/RECLAMAÇÕES DE USUÁRIOS

Todas as reclamações formuladas pelos Usuários sobre serviços da CONCESSIONÁRIA deverão ser respondidas, por escrito, no máximo em dez dias.

Os casos em que as reclamações, de caráter individual, estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, e confirmada a procedência das mesmas, a CONCESSIONÁRIA pagará ao Usuário a correspondente penalidade, conforme exposto no item IX.3.1 deste Projeto de Qualidade, no prazo máximo de 20 dias úteis a contar da data do registro da comprovação da procedência, sendo que o pagamento da mesma poderá ser feito na forma de crédito em nota fiscal/conta de gás, em reais ou em m³ equivalentes, ou em conta bancária, de acordo com a preferência do Usuário.

É conveniente, portanto, tanto para o caso de reclamações quanto de pedidos feitos por Usuários (existentes ou potenciais), que a CONCESSIONÁRIA implante rotinas e

procedimentos que assegurem a capacitação e a padronização necessárias à apuração de indicadores individualizados, conforme exposto a seguir:

1. Prazo máximo para atendimento a pedido de ligação

Para apuração dos dados relativos ao cumprimento dos prazos máximos estabelecidos para atendimento de pedidos de ligação por classe de pressão, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar em sistema informatizado a data do pedido de ligação.

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de ligação, de USUÁRIOS que estejam fisicamente instalados deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da assinatura do contrato e da efetiva ligação.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de ligação, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

Caso a ligação não seja realizada devido à inadequação das instalações internas do Usuário potencial ou por falta de documentação deste, a ordem de serviço correspondente ao pedido formulado pelo referido Usuário deverá ser encerrada e a contagem do respectivo prazo desprezada. Após a devida regularização e o novo pedido de ligação formulado, o número de dias para atendimento do mesmo passará a ser considerado normalmente, como se fosse o pedido inicial.

2. Prazo máximo para atendimento a pedido de religação

As datas de pedidos de religação devem ser registradas em sistema informatizado, caso os motivos que geraram a suspensão do fornecimento de GÁS tenham cessado e desde que o(s) correspondente(s) Usuário(s) tenha(m) pago os débitos, taxas, multas e acréscimos incidentes.

O intervalo de tempo a ser considerado para atendimento de pedidos de religação, deverá ser expresso em dias úteis e obtido da diferença entre o dia seguinte à data da solicitação e da efetiva religação.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de religação, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

3. Prazo máximo para religação de Usuários que tenham sofrido corte indevido no fornecimento de GÁS.

O atendimento de pedidos de religação decorrentes de corte indevido no fornecimento de GÁS, deverá se dar de maneira a assegurar que os horários de formulação dos pedidos e das efetivas religações fiquem registrados em sistema

informatizado. A diferença entre os mesmos, expressa em horas, identificará o tempo de atendimento de tais pedidos.

No caso da CONCESSIONÁRIA ter que efetuar o pagamento de penalidade, devido a atraso no atendimento de um determinado pedido de religação nesta condição, também esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

4. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de GÁS para realização de serviço de manutenção programada no SD.

A finalidade deste indicador, é a de acompanhar o tempo real das interrupções decorrentes de serviços de manutenção programada no Sistema de Distribuição, devendo, para tanto, ficar registrado, em sistema informatizado, os correspondentes horário e data de início e término das mesmas.

5. Prazo máximo para devolução, ao Usuário, de valores referentes a erros de faturamento.

Neste caso estão incluídos, exclusivamente, os Usuários que por conta de erros de faturamento tenham sofrido cobrança indevida.

Os períodos de tempo válidos para as etapas de implantação e maturidade deverão assegurar, que a devolução ocorra na nota fiscal/conta de gás seguinte a data da reclamação do Usuário.

Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá registrar, em sistema informatizado, a data em que o Usuário fez a sua reclamação.

6. Prazo máximo para troca de medidor.

Nos casos em que, após a conclusão da verificação de leitura e consumo de determinado Usuário, ficar constatada a existência de defeito no medidor instalado (o mais comum refere-se a situação em que o medidor permite o fornecimento do GÁS, porém sem registrar o consumo), a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a troca do mesmo, informando previamente o Usuário sobre a programação da troca, com o objetivo de assegurar a sua presença ou de preposto na data correspondente, de forma a permitir o acesso dos técnicos ao local de instalação do medidor, assim como o acompanhamento dos serviços pelo Usuário.

O sistema informatizado, implantado pela CONCESSIONÁRIA, deverá prever o registro das datas de comunicação da programação de troca do medidor e da efetivação da mesma, além daquela em que o Usuário confirma a sua presença ou de preposto, que para efeito destes procedimentos poderá ser a mesma, ou não, da correspondente a comunicação da programação.

Qualquer que seja a situação, no entanto, a contagem de tempo deverá ter o seu início, sempre, no dia útil imediatamente seguinte a data da confirmação do Usuário, e o seu término, na data de realização da troca.

O sistema informatizado deverá prever, também, o registro de todos os principais dados de especificação técnica do medidor substituído e do novo.

O medidor substituído, após inspeção de rotina e testes de aferição, poderá voltar a ser utilizado em qualquer Usuário, caso o referido equipamento tenha, comprovadamente, readquirido as condições originais garantidas pelo fabricante.

7. Prazo máximo para execução de serviços de assistência técnica a Usuários atendidos nas diferentes classes de pressão (após aceitação do orçamento preliminar pelo Usuário).

Toda vez que um Usuário fizer solicitação de serviço de assistência técnica à CONCESSIONÁRIA, esta deverá, além de registrar a data e o horário em que a mesma ocorreu, fornecer o valor estimado do(s) serviço(s) solicitado(s). A CONCESSIONÁRIA deverá, ainda, informar ao Usuário que o referido valor está sujeito a alteração, para mais ou para menos, em função da avaliação que o seu técnico fizer, por ocasião da visita destinada a execução dos serviços, cuja data deverá, igualmente, ser informada no transcorrer do mesmo contato, seja este telefônico ou pessoal.

Caso o Usuário concorde com o orçamento preliminar, a CONCESSIONÁRIA providenciará, no mesmo dia, a correspondente ordem de serviço interna, devendo o dia imediatamente seguinte ser adotado para início de contagem do tempo de atendimento.

Se, por outro lado, o Usuário solicitar tempo para manifestar-se, não haverá necessidade de ordem de serviço e nem de registro da data, pois neste caso não haverá condições de dar início a contagem do tempo. Caso o Usuário manifeste, posteriormente, a sua concordância, a CONCESSIONÁRIA deverá considerar a nova data como a de início de contagem do referido tempo, com a consequente emissão da ordem de serviço.

Na data programada para a visita, o técnico da CONCESSIONÁRIA, com base na avaliação efetuada “in loco”, apresentará ao Usuário a relação de serviços necessários, os correspondentes orçamento definitivo e tempo estimado para execução dos serviços, bem como o prazo de garantia dos mesmos. Caso o Usuário concorde com as informações fornecidas, o técnico executará os serviços na mesma ocasião, encerrando, em seguida, a ordem de serviço com o registro dos serviços executados, além da data e do horário de conclusão dos mesmos.

A diferença entre o dia da solicitação do Usuário e da execução dos serviços, definirá o tempo real de atendimento, que deverá ser expresso em dias úteis.

Se, por outro lado, o Usuário não concordar com o orçamento fornecido, o técnico deve encerrar a ordem de serviço utilizada para a visita, registrando na mesma a decisão do Usuário, assim como a data e o horário em que se deu o encerramento. Casos deste tipo não devem ser considerados para fins de contagem de tempo.

Sempre que um Usuário fizer reclamação relativa a serviços executados pela CONCESSIONÁRIA, que estejam dentro do período de garantia, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar nova visita, no prazo máximo aqui estabelecido, sem direito a exigir do Usuário o pagamento de qualquer importância, a qualquer título, se, comprovadamente, a reclamação proceder.

8. Prazo máximo para verificação da Pressão, PCS ou COG do GÁS.

Quando um Usuário apresentar reclamação à CONCESSIONÁRIA, relativa a Pressão, ao PCS ou ao COG do GÁS, a data correspondente a mesma deverá ser registrada em sistema informatizado e utilizada para início de contagem de tempo. Na sequência, a CONCESSIONÁRIA deverá dar início aos trabalhos de verificação, para os quais deverão ser adotados os procedimentos constantes dos Anexos A e D, respectivamente.

Caso a CONCESSIONÁRIA, após realização dos trabalhos de verificação, conclua pela procedência da reclamação, esta deverá informar o Usuário, oficialmente, sobre o resultado da verificação e a correção, para mais ou menos, do consumo de GÁS e do valor de fornecimento constantes da nota fiscal/conta de gás correspondente. Em seguida, a CONCESSIONÁRIA deverá promover acordo junto ao Usuário, quanto a diferença resultante, considerando como data de término da contagem de tempo, aquela em que o referido acordo ficar estabelecido.

Caso haja contestação da parte do Usuário, a data da mesma deve ser considerada como sendo de nova reclamação e, assim, definir o início de nova contagem de tempo.

Se a referida verificação ficar na dependência de informação do Usuário, deverá ser desconsiderado da contagem de tempo, o período compreendido entre a data da solicitação feita pela CONCESSIONÁRIA e a da resposta do Usuário, que a exemplo das demais, também devem ser registradas em sistema informatizado.

9. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO

Para se evitar distorções na contagem do tempo, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar controle, através de sistema informatizado, onde fiquem registradas todas as datas necessárias para a comprovação da contagem do tempo.

10. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da ARSAL, por um prazo mínimo de cinco anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a ARSAL julgar necessário realizar.

ANEXO F

PROCEDIMENTOS PARA ATUAÇÃO EM SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

1. OBJETIVO

Homologar os procedimentos a serem adotados pela CONCESSIONÁRIA em situações de emergência, assim como a periodicidade de envio de relatórios à ARSAL.

2. TIPOLOGIA DAS EMERGÊNCIAS

Para fins destes procedimentos, as situações de emergência estão assim caracterizadas:

- Falta de Odorização;
- Vazamento nas instalações internas do usuário;
- Vazamento no Sistema de Distribuição (SD);
- Falta de Gás, devida a deficiência de suprimento; e
- Falta de Gás ocasionada por necessidade de manutenção no Sistema de Distribuição.

3. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS

A CONCESSIONÁRIA deverá elaborar procedimentos correspondentes a cada uma das situações relacionadas, encaminhando-os à ARSAL, para fins de homologação, no prazo de até noventa dias, após a data de Publicação do Projeto de Qualidade no Diário Oficial do Estado de Alagoas. Durante o referido período a CONCESSIONÁRIA deverá fazer uso dos procedimentos já utilizados pela ALGÁS.

4. ENVIO DE RELATÓRIOS À ARSAL

A CONCESSIONÁRIA deverá entregar à ARSAL, anualmente, até o último dia útil do mês janeiro, relatório específico contendo todas as situações de emergência registradas durante o período de doze meses anteriores, apontando, dentre outras informações: a data e horário de início da emergência, a caracterização da emergência e o diagnóstico da causa da mesma; o TAE correspondente e a duração das providências necessárias à normalização, o número estimado de Usuários afetados pela mesma, por grupo de Usuários (*); além das providências tomadas, em decorrência da caracterização da emergência.

- (*) região geográfica: municípios, ETC's e ECP's;
classe de pressão: BP, MP e AP
segmento de Usuário: residencial, comercial, industrial, automotivo, cogeração e termoeletricidade.

5. CONTAGEM DE TEMPO

Para fins destes procedimentos, no que diz respeito a contagem do tempo de atendimento de situações de emergência, a CONCESSIONÁRIA deverá caracterizar esta informação de forma a fazer constar dos relatórios encaminhados à ARSAL o TAE e o tempo posterior, necessário à normalização da situação.

6. REGISTRO DE INFORMAÇÕES E SISTEMA INFORMATIZADO

Para se evitar distorções na contagem do tempo, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar controle, através de sistema informatizado, onde fiquem registradas todas as datas e horários necessários à comprovação do início e término de cada ocorrência de emergência.

7. TEMPO DE MANUTENÇÃO DOS REGISTROS

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da ARSAL, por um prazo mínimo de cinco anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de Usuários, e de auditorias que a ARSAL julgar necessário realizar.

ANEXO G

ALGÁS

Gás de Alagoas S.A. - Concessionária de Distribuição de Gás Natural do Estado do Alagoas.

ÁREA CRÍTICA

Área da rede de distribuição de GÁS que apresenta um índice de vazamentos – IVAZ superior a 80% dos padrões estabelecidos neste Projeto de Qualidade.

AVISO - ANTECEDÊNCIA MÍNIMA DE AVISO PARA USUÁRIOS

Exprime o prazo de antecedência mínima de aviso para Usuários a serem afetados por interrupção programada de fornecimento de GÁS, decorrente da realização de serviços de manutenção ou de manobras operacionais, informando data, horário e duração prevista para a mesma.

ARSAL – AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ALAGOAS

Autarquia criada através da Lei Complementar n. xxx, de dia de mês de ano, vinculada à Secretaria de Planejamento do Estado do Alagoas, e que tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar a qualidade dos fornecimento, os preços, as tarifas e demais condições de atendimento aos Usuários dos serviços públicos do Estado do Alagoas.

CONCESSIONÁRIA – EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

Pessoa jurídica detentora de concessão, que explora, por sua conta e risco, os serviços de distribuição de gás canalizado.

CFQ - CARACTERÍSTICAS FÍSICO QUÍMICAS DO GÁS

São as características do GÁS, constantes de especificações definidas em portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP, ou de outras que venham a ser definidas pela ARSAL.

CLASSE DE PRESSÃO

É identificada pela Pressão Nominal do GÁS, no Sistema de Distribuição da CONCESSIONÁRIA.

COG - CONCENTRAÇÃO DE ODORANTE NO GÁS

É a quantidade de odorante presente no GÁS, expressa em mg por m³ de GÁS.

CORREÇÃO DO VOLUME DE GÁS MEDIDO

É a operação de ajuste do volume de GÁS medido e registrado nas condições de fornecimento, às condições de referência do GÁS, isto é: Pressão = 101,325 kPa; Temperatura = 293,15 °K e Poder Calorífico Superior = 9400 kcal/m³.

CRM - CONJUNTO DE REGULAGEM E MEDIÇÃO

É o conjunto de equipamentos, instalado pela CONCESSIONÁRIA nas dependências de determinado Usuário, destinado à regulagem da pressão e a medição e registro do volume do GÁS fornecido.

DEG – DURAÇÃO EQUIVALENTE DE INTERRUPÇÃO DE GÁS

Corresponde ao período médio de tempo entre o momento da interrupção do fornecimento do GÁS e o respectivo restabelecimento, em que um grupo de Usuários ligado a uma determinada ECP, ficou impossibilitado de utilizar o GÁS.

DISTRIBUIÇÃO DE GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

Compreende as atividades necessárias à movimentação de GÁS, desde as Estações de Transferência de Custódia - ETC's até os pontos de entrega aos Usuários .

ECP - ESTAÇÃO DE CONTROLE DE PRESSÃO DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de equipamentos do sistema de distribuição, que tem por finalidade controlar a pressão do GÁS, de modo contínuo. Pode ser definida como primária, quando estiver exercendo a referida função na interligação da rede de AP com a de MP, de maior pressão nominal; secundária, caso esteja na interligação das duas redes de MP, ou ainda, distrital, quando atuar na interligação da rede de MP, de menor pressão nominal, com a de BP.

ECPM - ESTAÇÃO DE CONTROLE DE PRESSÃO e MEDIÇÃO DO USUÁRIO

É o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do Gás da CONCESSIONÁRIA ao USUÁRIO, que tem por finalidade regular a pressão do GÁS, de modo contínuo. Pode medir e registrar o Volume de Gás no momento de entrega.

ETC - ESTAÇÃO DE TRANSFERÊNCIA DE CUSTÓDIA

É o conjunto de equipamentos e instalações onde é feita a transferência de propriedade do GÁS, do Supridor à CONCESSIONÁRIA, e que tem por finalidade regular a pressão, assim como medir e registrar o volume de GÁS, nas condições de entrega, de modo contínuo.

FEG - FREQUÊNCIA EQUIVALENTE DE INTERRUPTÃO DE FORNECIMENTO DE GÁS

Exprime a razão entre o número de interrupções de fornecimento de GÁS, que os Usuários atendidos em determinada classe de pressão sofreram e o número total de Usuários da mesma classe.

FONE – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Exprime o número médio de chamadas telefônicas atendidas no primeiro toque, referentes a ocorrências de emergência ou não.

FME - FREQUÊNCIA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

Trata-se do quociente entre o número de atendimentos de ocorrências de emergência de um determinado grupo, num dado período, e a quantidade total de Usuários deste grupo.

GÁS – GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

É o energético fornecido por uma CONCESSIONÁRIA a Usuários, na forma canalizada, através de sistema de distribuição adequado, devidamente autorizado pela ARSAL.

INSTALAÇÃO INTERNA

Contempla toda a infra-estrutura de distribuição e utilização de GÁS, montada nas dependências do Usuário, a partir da válvula de bloqueio instalada após o medidor, com a finalidade de fazer fluir e consumir o gás.

IVAZ - ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

É a relação entre a quantidade de vazamentos, registrada no período de doze meses, reclamados por Usuários e/ou terceiros e efetivamente constatados, mais os identificados pela própria CONCESSIONÁRIA, e o comprimento total da rede da CONCESSIONÁRIA, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão.

LIMITE DE PRESSÃO MEDIDA

É o valor máximo da pressão do GÁS no Sistema de Distribuição no ponto de entrega, por classe de pressão.

LPD - LINHA PRINCIPAL DO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de tubos e conexões, válvulas, reguladores de pressão, etc., que interliga as ETC's às ECP's.

MEDIDOR

Equipamento instalado nas dependências de Usuários, que mede a vazão de GÁS (volumétrica ou mássica) em um determinado período.

OCORRÊNCIA

Trata-se de todo tipo de evento que exija intervenção no sistema de distribuição da CONCESSIONÁRIA ou na rede interna dos Usuários, com deslocamento de equipe(s) de serviço.

ODOR

É a característica que é conferida ao GÁS, de forma a permitir a percepção da presença do mesmo no ambiente, em uma concentração mínima de 20 por cento do seu limite inferior de explosividade.

ODORIZAÇÃO DO GÁS

É o processo de injeção de odorante na rede de distribuição da CONCESSIONÁRIA, em níveis de concentração capazes de permitir, em caso de vazamento, na rede ou em instalações de Usuários, a pronta detecção da presença de GÁS no ambiente.

PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR

É a quantidade de calor, expressa em kcal, produzida pela combustão, à pressão constante, de uma massa de GÁS, saturado de vapor de água, que ocupa o volume de 1 m^3 , na temperatura de $293,15^\circ\text{K}$ e à pressão absoluta de $101,325 \text{ kPa}$, com condensação total do vapor de água de combustão.

PCG - PERDAS COMERCIAIS DE GÁS

Correspondem ao volume de GÁS efetivamente entregue a Usuários, mas não computado no total de GÁS vendido.

PTG - PERDAS TÉCNICAS DE GÁS

Correspondem ao volume de GÁS associado às perdas ocorridas por vazamentos no sistema de distribuição.

PT - PERDAS TOTAIS DE GÁS

Correspondem ao volume total de GÁS perdido na operação do sistema de distribuição, em um determinado período, que resulta da diferença entre o GÁS comprado e o GÁS faturado, mais o consumo próprio. Podem ser entendidas, também, como sendo a soma das perdas técnicas e comerciais de GÁS.

PONTO DE ENTREGA

Local a montante do medidor, em que o GÁS é entregue a outro agente de distribuição ou Usuários.

PPC - PORCENTAGEM DE PERDAS COMERCIAIS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre as perdas comerciais e a soma dos volumes de GÁS faturado e consumo próprio.

PPT - PORCENTAGEM DE PERDAS TÉCNICAS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de GÁS perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás, comprado e produzido.

PPTG - PORCENTAGEM DE PERDAS TOTAIS DE GÁS

Corresponde, em termos percentuais, à relação entre o volume total de GÁS perdido no sistema de distribuição e a soma dos volumes de gás, comprado e produzido.

PRESSÃO - PRESSÃO DO GÁS COMBUSTÍVEL CANALIZADO

Corresponde ao valor eficaz de pressão no ponto de entrega do Usuário e no Sistema de Distribuição. Os limites de pressão, por classe, encontram-se descritos neste Projeto de Qualidade.

PRESSÃO MEDIDA

É a média das pressões eficazes obtidas através de medição contínua, realizada em um determinado período, em equipamento específico instalado em um Usuário ou nas ETC's e ECP's, de forma a registrar as variações de pressão ocorridas no ponto de entrega ou no Sistema de Distribuição, em relação à pressão padrão de serviço.

PRESSÃO PADRÃO DE SERVIÇO

É a pressão do GÁS que a CONCESSIONÁRIA se compromete a manter à montante dos medidores instalados em seus Usuários ou no Sistema de Distribuição.

RD - REDE DE DISTRIBUIÇÃO

É o conjunto de tubulações, reguladores de pressão e outros componentes que recebe o GÁS de ECP's e o conduz até o ramal externo ou ramal de serviço de diferentes tipos de Usuários.

RE - RAMAL EXTERNO

Trecho de tubulação que interliga a rede de distribuição ao ramal interno de Usuário(s), construído pela CONCESSIONÁRIA para ligação de Usuário(s) em baixa pressão.

RG - REGULADOR DE SERVIÇO

Equipamento instalado entre a válvula de ramal e o ramal interno de Usuário(s), que serve para controlar a pressão do GÁS fornecido a Usuário(s) atendido(s) em baixa pressão.

RI - RAMAL INTERNO

Trecho de tubulação, construído por Usuário(s), que interliga o ramal externo ao medidor de usuário(s) ligado(s) em baixa pressão.

RS - RAMAL DE SERVIÇO

Trecho de tubulação que deriva da rede de distribuição e termina no CRM instalado pela CONCESSIONÁRIA em Usuários ligado em média ou alta pressão.

SD - SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS

É o conjunto de tubulações e demais instalações e componentes, que interliga as Estações de Transferência de Custódia e os Pontos de Entrega, indispensáveis à prestação do serviço de distribuição de gás canalizado, excluídos os ramais internos.

TAE - TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA

É o tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de GÁS), feita por Usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da(s) equipe(s) da CONCESSIONÁRIA.

TER – TEMPO MÉDIO DE EXECUÇÃO DE RAMAL

É o quociente entre a soma dos tempos de construção de todos os ramais (RE ou RS em área urbana) executados em um determinado período, expressa em número de dias úteis, e o número total de ramais, no mesmo período.

TMCE - TEMPO MÉDIO DE CONSTRUÇÃO DE EXTENSÕES DE REDE

É a relação entre a soma dos tempos de execução das extensões de rede (projeto e obra) construídas em um determinado período, expressa em número de dias, e o correspondente comprimento total das mesmas, expresso em mil metros, no mesmo período.

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

Refere-se ao quociente entre a soma dos tempos que cada Usuário aguarda para ser informado a respeito dos resultados de estudos desenvolvidos para atendimento de pedido de nova ligação ou aumento do volume consumido, com os correspondentes orçamentos, e o número total de pedidos.

USUÁRIOS

É a pessoa física ou jurídica que utilize os serviços de distribuição de GÁS, fornecidos exclusivamente pela CONCESSIONÁRIA.

VARIAÇÃO DE PRESSÃO

É o aumento ou redução do valor eficaz da pressão de um determinado grupo de Usuários, durante um dado intervalo de tempo, em relação à pressão padrão de serviço.

VR - VÁLVULA DE RAMAL

Válvula de bloqueio instalada entre o ramal externo e o regulador de serviço, cuja finalidade é interromper o fluxo de GÁS no ramal interno.