

ANEXO 02

INDICADORES E PARÂMETROS DE DESEMPENHO E FATOR DE PRODUTIVIDADE

EXPLORAÇÃO, COM EXCLUSIVIDADE, DO SERVIÇO PÚBLICO DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO NO ESTADO DO MATO GROSSO DO SUL

I) INDICADORES E PARÂMETROS DE DESEMPENHO

1. Introdução

Este ANEXO tem como objetivo apresentar os indicadores e parâmetros de desempenho para o acompanhamento dos encargos atribuídos à CONCESSIONÁRIA no âmbito do CONTRATO de concessão para a exploração do serviço público de distribuição de gás canalizado no Estado do Mato Grosso do Sul.

2. Grupos de Indicadores

2.1. Indicadores de Qualidade

Na avaliação da qualidade na prestação do serviço são estabelecidos 3 tipos de indicadores:

- Qualidade do Produto e do Serviço:
 - o Pressão;
 - o Poder Calorífico Superior (PCS);
 - o Percentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG);
- Indicadores de Segurança no Fornecimento:
 - o Concentração de Odorante no Gás (COG);
 - o Índice de Vazamentos no SISTEMA (IVAZ);
 - o Tempo de Atendimento de Emergência (TAE);
- Qualidade do Atendimento Comercial:
 - o Indicadores Individuais:
 - Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no SISTEMA;

- Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no USUÁRIO;
 - Prazo máximo para verificação de Pressão, Poder Calorífico Superior (PCS) e Concentração de Odorante no Gás (COG) no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação;
- o Indicadores Coletivos:
- Tempo Médio de Execução de Ramais (TER);

2.2. Indicadores de Operação

Quanto à operação, são estabelecidos 3 tipos de indicadores:

- Indicador Falhas de Fornecimento;
- Indicador de Tempo Médio de Atendimento a Demandas de Ligação de Clientes;
- Índice de Expansão da Rede;

3. Detalhamento dos procedimentos aplicáveis aos indicadores e parâmetros de desempenho

3.1. Pressão

(i) Período de Apuração e Apresentação dos Indicadores

A apuração do indicador de qualidade da Pressão deverá ser feita de forma contínua. As médias diárias das medições da Pressão nos *CITY GATES*, como também nas Estações de Regulagem de Pressão do SISTEMA (ERPs) e Estações de Regulagem de Pressão e Medição do USUÁRIO (ERMs), deverão ser apresentadas mensalmente à AGEPAN.

Em caso de reclamação de USUÁRIO ou da AGEPAN, uma apuração mais detalhada deverá ter início em até 1 (um) dia útil após o recebimento do registro da solicitação, sendo de 48 (quarenta e oito) horas contínuas o período mínimo para medição. Os resultados alcançados deverão ser informados à parte solicitante e à AGEPAN, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o término da apuração.

(ii) Escopo de Apuração

A apuração dos níveis de pressão deve ser efetuada 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 USUÁRIO ou pela AGEPAN. Em nível coletivo, a apuração deve ser realizada em todos os CITY GATES e ERPs em operação.

(iii) Medição do Nível de Pressão

A medição do nível de pressão deve ser realizada por um período mínimo de 48 (quarenta e oito) 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, indicando claramente os resultados observados que se encontravam fora das especificações. A análise deverá apontar se o nível de pressão se encontra acima do limite fixado para o valor máximo da pressão no Ponto de Entrega, incluindo, no caso de baixa pressão, a possibilidade de o nível ficar abaixo do valor mínimo.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao USUÁRIO e à AGEPAN, ficando a cobrança dos custos da medição por conta do USUÁRIO solicitante, caso o resultado apurado esteja dentro das especificações.

Os referidos custos deverão ser informados ao USUÁRIO no momento da solicitação da medição, que só deverá ser iniciada após a manifestação de concordância do USUÁRIO em pagar o valor correspondente.

Caso o resultado da medição indique que a pressão está fora das especificações, os custos da medição ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA, que em tal situação estará, ainda, sujeita ao pagamento de multa, nos termos do CONTRATO.

No caso de apuração em nível coletivo, caso o valor da pressão apurado em um CITY GATE ou ERP fique fora do intervalo entre os limites máximos ou mínimos fixados para o SISTEMA, a CONCESSIONÁRIA ficará sujeita ao pagamento de multa, nos termos do CONTRATO.

3.2. Poder Calorífico Superior (PCS)

(i) Período de Apuração

As apurações deverão ocorrer em períodos diários nos *CITY GATES* e semanais em pontos de coleta pré-determinados pela AGEPAN. As amostras devem ser coletadas em duplicidade, sendo uma delas considerada como prova e a outra contraprova, ambas sendo submetidas à análise cromatográfica.

Para fins individuais de apuração solicitada, a CONCESSIONÁRIA deve coletar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação, duas amostras do gás no ponto de entrega, sendo uma prova e outra contraprova, para análise cromatográfica do gás e determinação do valor do PCS.

(ii) Escopo de Apuração

As amostras adotadas para determinação do PCS deverão ser extraídas dos distintos *CITY GATES* e em pontos pré-determinados pela AGEPAN em operação na área de concessão.

A CONCESSIONÁRIA deverá, também, realizar as correspondentes análises sempre que houver solicitação do USUÁRIO ou da AGEPAN.

(iii) Método de Apuração e Registro dos Resultados das Análises Efetuadas

Para a apuração dos valores correspondentes ao PCS deverão ser empregados os métodos constantes dos Regulamentos Técnicos, do Projeto de Qualidade e das Portarias da Agência Nacional do Petróleo – ANP.

Caso as referidas portarias sejam alteradas ou substituídas por outros dispositivos normativos emitidos pela ANP ou outra autoridade competente, a CONCESSIONÁRIA deverá ajustar-se aos novos padrões.

Nos *CITY GATES*, 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 ERPs ou ERMs com medição remota que possibilitem a coleta desses indicadores.

Os registros das análises cromatográficas destinadas à avaliação da qualidade do gás deverão ser mantidos à disposição da AGEPAN, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para consulta ou auditoria que for julgada necessária, em decorrência ou não de reclamação de USUÁRIO(s).

Em caso de reclamação, a coleta deverá ser realizada, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da solicitação. A CONCESSIONÁRIA deverá informar ao USUÁRIO e à AGEPAN, local e hora em que será realizada a medição do indicador para acompanhamento. Caso, no horário programado, não esteja presente nenhum representante da parte solicitante, a apuração será realizada e os seus resultados serão enviados ao USUÁRIO e à AGEPAN, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, após o término da apuração.

A CONCESSIONÁRIA informará os resultados ao USUÁRIO e à AGEPAN, 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 ser iniciada após a manifestação de concordância do USUÁRIO em pagar o valor correspondente a estes custos.

Sempre que o resultado da apuração não atender aos padrões fixados, os custos correspondentes ficarão por conta da CONCESSIONÁRIA.

(iv) Disponibilização das Informações

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, obtidos conforme exposto neste ANEXO, deverão ser entregues mensalmente à AGEPAN, tendo como limite o 10º (décimo) dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência. Para tanto, a CONCESSIONÁRIA deverá utilizar-se de planilha, por ela desenvolvida, especialmente para esta finalidade.

3.3. Percentagem de Perdas Totais de Gás (PPTG), Concentração de Odorante no Gás (COG) e Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição de Gás (IVAZ)

(i) Período de Apuração

A periodicidade de apuração variará para cada um dos indicadores da seguinte maneira:

- PPTG: A apuração será realizada mensalmente e seus resultados serão referidos aos últimos quatro meses e aos últimos doze meses.
- COG: Este indicador deverá ser apurado com periodicidade diária.
- IVAZ: A apuração será realizada mensalmente e seus resultados serão referidos aos últimos doze meses.

(ii) Escopo de Apuração

Os três indicadores deverão ser apurados separadamente para os segmentos elencados a seguir. Ficará à critério da AGEPAN, solicitar ou não a segmentação nas planilhas a serem apresentadas pela CONCESSIONÁRIA:

- Região geográfica: municípios, para IVAZ e COG;
- Classe de pressão: BP (Baixa Pressão), MP (Média Pressão) e AP (Alta Pressão), para IVAZ e COG;
- Material da Rede de Distribuição (RD): aço, polietileno e outros, exclusivamente para o IVAZ;
- ERPs, para IVAZ e COG.

(iii) 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), terceiros ou, ainda, em identificação direta 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 para esta finalidade, e mantidas à disposição da AGEPAN por um período mínimo de 5 (cinco) anos. Tais informações deverão ser

anotadas de maneira a assegurar a fidelidade, a precisão e a sua disponibilização para as consultas e auditorias que a AGEPAN julgar necessário realizar. Além de outros 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)
- Rede de Distribuição: material (aço, polietileno, outros) e respectivo comprimento total (km).

COG:

- ERP ou em qualquer outro ponto do SISTEMA, inclusive ponto de entrega;
- Região afetada (município ou bairro);
- Período em que o indicador apresentou variação em relação aos padrões;
- Número estimado de USUÁRIOS afetados (por grupo).

Para o cálculo da Porcentagem de Perdas Totais de Gás, também chamada de Gás não Contabilizado, a CONCESSIONÁRIA deve providenciar registro diário dos volumes de gás recebidos nos *CITY GATE*, 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, caso existente, deve identificar o local de consumo e a sua finalidade.

A CONCESSIONÁRIA deve procurar compatibilizar as informações fornecidas à AGEPAN, em razão da diferença entre o volume de gás recebido nos *CITY GATES* e o faturado junto aos USUÁRIOS, que resulta da defasagem de tempo existente entre o período de recebimento e da medição no processo de faturamento.

(iv) Fórmulas de Cálculo dos Indicadores

IVAZ:

$$IVAZ = \sum_{i=1}^{12} \left(\frac{V_m}{C} \right)_i$$

Onde:

V_m= número total de vazamentos confirmados a cada mês no SISTEMA.

C = comprimento total do SISTEMA cadastrado ao final de cada mês (excluídos os ramais), expresso em quilômetros.

i = número total de meses de apuração.

Porcentagem de Perdas Totais de Gás – PPTG:

$$PPTG = \frac{\sum_{i=1}^4 \frac{V_r - (V_f + C_p)}{V_r}}{4}$$

Onde:

V_r=volume de gás recebido mensalmente pela CONCESSIONÁRIA nos *CITY GATES*.

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 comporão a média das perdas.

(v) Medição da 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, serão coletadas amostras em todos os *CITY GATES* e em ERPs e ERMs previamente definidas pela AGEPAN, para conferir a concentração de odorante e verificar a eficácia do

processo de odorização. As amostras deverão ser coletadas em duplicidade e submetidas à análise cromatográfica.

Caso os valores apurados estejam fora das especificações fixadas para a COG, deverá ser realizada nova coleta para análise de contraprova, no mesmo ponto e no mesmo dia.

A transgressão dos padrões, mínimos ou máximos, fixados para o indicador estará sujeita à aplicação de penalidades, nos termos do CONTRATO.

Se houver necessidade de medição no ponto de entrega, face à reclamação de USUÁRIO, a determinação da COG deverá considerar as seguintes possibilidades:

- 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 contraprova, a serem analisadas por cromatografia para determinação da COG.

A coleta deverá ter início, no máximo, 12 (doze) horas após o recebimento do registro da solicitação, seja ela feita por um determinado USUÁRIO ou pela AGEPAN, devendo os resultados alcançados serem informados à parte solicitante, no prazo máximo de 3 dias úteis após o término da apuração.

A medição da 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 da COG atendem às condições estabelecidas.

(vi) Encaminhamento das Informações à AGEPAN

Os dados correspondentes aos indicadores aqui considerados, apurados conforme exposto neste ANEXO, deverão ser encaminhados à AGEPAN, mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil do mês posterior ao período de apuração de referência.

3.4. Tempo de Atendimento de Emergência (TAE)

(i) Período de Apuração

O indicador TAE corresponde ao intervalo de tempo compreendido entre o início e o término das ocorrências de emergência.

Os resultados deverão se referir aos valores médios mensais e aos 12 (doze) meses anteriores.

(ii) Escopo de Apuração

O indicador TAE deverá ser apurado para os segmentos elencados a seguir. Ficará a critério da AGEPAN, solicitar a segmentação nas planilhas a serem apresentadas pela CONCESSIONÁRIA:

- Região geográfica: municípios;
- Classe de pressão: BP (Baixa Pressão), MP (Média Pressão) e AP (Alta Pressão);
- Tipo de USUÁRIO: residencial; comercial, industrial e automotiva, COGERAÇÃO e termoeletricidade;
- Tipo de ocorrência: vazamento no SISTEMA da CONCESSIONÁRIA ou na instalação interna do USUÁRIO e falta de gás.

Outras ocorrências, decorrentes de reclamações/solicitações improcedentes, como, por exemplo, 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 à redução sistemática do número de tais ocorrências.

(iii) Fórmula de Cálculo do Indicador

$$TAE = \sum_{i=1}^n \frac{TE_i}{E}$$

Onde:

$\sum_{i=1}^n TE_i$ = 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 eliminado.

E = número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada grupo de USUÁRIOS considerado (residencial, comercial, industrial, automotiva, COGERAÇÃO e termoeletricidade) ou outra segmentação.

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

(iv) Disponibilização do Indicador

Os dados correspondentes ao indicador coletados como detalhado neste ANEXO deverão ser encaminhados mensalmente à AGEPAN e mantidos à sua disposição, por um período mínimo de 5 (cinco) anos, para consultas em caso de reclamações de USUÁRIOS ou de auditorias da própria AGEPAN.

3.5. Qualidade do Atendimento Comercial

3.5.1. Procedimentos Gerais

(i) Período de Apuração e envio dos Indicadores à AGEPAN

Os indicadores de qualidade do atendimento comercial corresponderão 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. Os dados deverão ser encaminhados à AGEPAN até o 10º (décimo) dia útil do mês seguinte ao encerramento de cada apuração.

(ii) Escopo de Apuração

Os indicadores de qualidade do atendimento comercial deverão ser apurados separadamente, em toda área de concessão, para os seguintes segmentos, ficando a critério da AGEPAN solicitar ou não estas subdivisões nas planilhas a serem apresentadas pela CONCESSIONÁRIA:

- Região geográfica: municípios;
- Classe de pressão: BP (Baixa Pressão), MP (Média Pressão) e AP (Alta Pressão)
- Tipo de USUÁRIO: residencial, comercial, industrial, automotivo, COGERAÇÃO e termoeletricidade.

(iii) Metodologia

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

Os indicadores 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 à qualidade do atendimento comercial, que complementam a avaliação dos indicadores de tempo.

Os indicadores coletivos estão sujeitos a penalidades diretas, nos termos do CONTRATO. Quanto aos indicadores individuais, seus padrões estabelecem limites máximos que, caso superados, também sujeitarão a CONCESSIONÁRIA a penalidades, nos termos do CONTRATO.

A CONCESSIONÁRIA deverá adotar instrumentos de controle que assegure o fornecimento aos USUÁRIOS reclamantes, 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 AGEPAN poderá providenciar o envio de comunicado à CONCESSIONÁRIA ou a realização de auditorias.

3.5.2. Indicadores Individuais

Todas as reclamações formuladas pelos USUÁRIOS sobre serviços da CONCESSIONÁRIA deverão ser respondidas, por escrito, no máximo em 10 (dez) dias.

Nos casos em que as reclamações, de caráter individual, estiverem relacionadas ao descumprimento dos padrões estabelecidos, se confirmada a sua procedência, a CONCESSIONÁRIA deverá efetuar o ressarcimento ao USUÁRIO afetado em até 30 (trinta) dias, contados da data da reclamação, salvo outro prazo estabelecido em regulamentos específicos.

Os dados coletados deverão ser mantidos à disposição da AGEPAN, por um prazo mínimo de 5 (cinco) anos, para fins de consultas, no caso de reclamações de USUÁRIOS, e de auditorias que a AGEPAN julgar necessárias.

3.5.2.1. Tempo máximo de interrupção do fornecimento de gás para realização de serviço de manutenção programada no Sistema de Distribuição

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

3.5.2.2. Prazo máximo para troca de medidor, na ocorrência de defeito no(s) medidor(es) instalado(s) no USUÁRIO

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, a CONCESSIONÁRIA deverá providenciar a troca deste, informando previamente ao 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.

A contagem de tempo deverá ter o início, sempre, no dia útil imediatamente seguinte à data da solicitação do USUÁRIO, e o seu término, na data de realização da troca.

O sistema informatizado deverá prever 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 equipamento tenha, comprovadamente, readquirido as condições originais garantidas pelo fabricante.

3.5.2.3. Prazo máximo para verificação de Pressão, PCS e COG no ponto de entrega, a contar da data de recebimento da solicitação

As solicitações para verificação de Pressão, PCS e COG devem ser encaminhadas à CONCESSIONÁRIA durante o horário comercial.

A data e o horário correspondente às reclamações apresentadas por um USUÁRIO devem ser registradas em sistema informatizado e utilizadas para início de contagem de tempo.

A CONCESSIONÁRIA deve disponibilizar ao USUÁRIO laudo técnico com o resultado da verificação e correção realizada.

Caso haja contestação da parte do USUÁRIO, a data de seu registro 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. Todas estas informações devem ser registradas em sistema informatizado.

3.5.3. Indicadores Coletivos

3.5.3.1. Tempo Médio de Execução de Ramais (TER)

A CONCESSIONÁRIA deverá providenciar o registro, em sistema informatizado, das informações correspondentes a pedidos de ligação cujo atendimento depende da execução de ramal (Ramal Externo- RE ou Ramal de Ligação ao Consumidor-RLC).

Embora a CONCESSIONÁRIA possa controlar a execução de ramais em qualquer região, os procedimentos aqui abordados se restringem 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 a partir 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 RLC), esta informação deverá ficar registrada no sistema informatizado.

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

Para fins do indicador, deverá ser considerada a seguinte fórmula:

$$TER = \sum \frac{d_i}{n}$$

Onde:

d_i = 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 RLC) construídos no período de apuração.

3.6. Falhas de Fornecimento

Esse indicador mensura a proporção de gás não fornecido em relação ao fornecimento total mensal, em razão de falhas de fornecimento causadas pela MSGÁS ou terceiros aos USUÁRIOS. A falha de fornecimento pode ocorrer em função de problemas nas Estações de Medição e de Redução de Pressão ou devido a acidentes na rede, como consequência de manutenções preventivas deficientes, falhas nos procedimentos construtivos ou decorrente da ação de terceiros na rede.

O indicador deverá registrar a frequência de falhas por segmento de clientes.

O cálculo do indicador deverá considerar as informações do Relatório Diário de Operação, Análise de falhas e do Sistema de Clientes e Faturamento.

(i) Forma de Cálculo

Para o cálculo das Falhas de Fornecimento deve-se considerar:

- USUÁRIOS que possuem corretores de vazão: o tempo de falha será apurado pelo sistema de supervisão;
- USUÁRIOS que não possuem corretores de vazão: o tempo de início da falha será contado a partir da ligação dos USUÁRIOS relatando a falta de gás.
- No caso dos USUÁRIOS que não possuem corretores de vazão, o Técnico que receber a chamada cadastrará o chamado no Relatório Diário de Operação (RDO) e providenciará o restabelecimento do fornecimento ao cliente.

(ii) Fórmula de Cálculo

$$\left[\frac{(\text{Volume Total Não Fornecido})}{(\text{Volume Total Fornecido} + \text{Volume Total Não Fornecido})} \right] \times 1.000$$

Onde:

Volume Total Não Fornecido:

$$\Sigma \left[\frac{(\text{Horário do Retorno do Fornecimento} - \text{Horário Apurado da Falha})}{\text{Consumo do Cliente por Hora}^*} \right]$$

(*) A apuração do volume não fornecido será feita conforme regra contratual definida no contrato firmado entre a MSGÁS e o USUÁRIO.

Volume Fornecido: Volume total fornecido pela MSGÁS, apurado pelo Sistema de Clientes e Faturamento.

Unidade: Mil metros cúbicos

Periodicidade: Mensal / Acumulado anualmente

Polaridade: Quanto menor melhor

(iii) Metas

As metas deverão ser estabelecidas a partir de um histórico levantado e de objetivos anuais de redução dos valores.

As metas para o numerador do indicador R deverão ser decrescentes ao longo dos anos, em que:

$$R (\%) = \left(\frac{\text{Meta}}{\text{Resultado}} \right) \times 100$$

O valor inicial para a Meta deverá estar em torno de 2,0.

(iv) Notas do indicador:

R(%) = (Meta/Resultado) x 100	Nota
R > 110%	110
90% ≤ R ≤ 110%	100
80% ≤ R < 90%	80
R < 80%	0

Exemplos:

Se, no primeiro período, for estipulado o valor de 2 como meta, e o resultado alcançado for 1,95:

$$R: \frac{2}{1,95} \times 100 R = 102\%, \text{ nota auferida} = 100$$

Se a meta for 2 e o resultado alcançado for 1,80:

$$R: \frac{2}{1,80} \times 100 R = 111\%, \text{ nota auferida} = 110^1$$

3.7. Tempo Médio de Atendimento a Demandas de Ligação de USUÁRIOS

O indicador mensura o tempo médio gasto pela CONCESSIONÁRIA para o atendimento e disponibilização do gás para o USUÁRIO, após a obra ser liberada pela unidade interna responsável.

Esse tempo de atendimento é apurado a contar do 1º (primeiro) dia útil após o recebimento da solicitação de ligação do USUÁRIO. A CONCESSIONÁRIA terá até 2 (dois) dias úteis para atendimento à demanda.

(i) Fórmula de Cálculo:

O indicador será calculado pelo quociente entre o somatório do tempo de atendimento dos chamados e o número de chamadas.

Observação: A data e a hora da abertura do chamado serão contadas a partir das 8 horas do dia útil seguinte da abertura do chamado.

Unidade: Dias úteis sequenciados (início da contagem que não permita quebras de feriados e fim de semanas)

Periodicidade: Mensal / Acumulado anualmente

¹ Assim, se o índice estiver acima de 110 % (R>110%) o indicador de falha aferirá a nota de 110, no caso de ser igual ou abaixo de 110 % e acima ou igual a 90% receberá nota de 100 (90% ≤ R ≤110%) e se empresa auferir um indicador igual ou maior a 80% e menor de 90% (80% ≤ R < 90%) conseguirá uma nota de 80. Caso a distribuidora alcance um indicador menor que 80% (R < 80%) terá nota 0 (zero).

Polaridade: Quanto menor melhor

(ii) Metas

As metas deverão ser estabelecidas a partir de um histórico levantado e objetivos anuais de redução dos valores, em que:

$$R (\%) = \left(\frac{Meta}{Resultado} \right) \times 100$$

O valor inicial para a Meta deverá estar em torno de 2,0 dias úteis.

(iii) Notas do indicador:

R(%) = (Meta/Resultado) x 100	Nota
R>110%	110
90%≤R≤110%	100
80%≤R<90%	80
R<80%	0

Para obter a Nota 110 é necessário que 80% dos clientes tenham sido ligados com dois dias e pelo menos 20% em 1 dia.

Exemplo 1:

Total de chamadas de ligação = 10 chamadas

Prazo estipulado por chamado: 2 dias

Chamadas atendidas concluídas em 2 dias (uteis): 9

Chamadas atendidas concluídas em menos de 2 dias (uteis): 1

Chamadas atendidas concluídas em mais de 2 dias (uteis): 0

Resultado do Indicador (R) = Nota 110 (R > 110%)

Exemplo 2:

Total de chamadas de ligação = 10 chamadas

Prazo estipulado por chamado: 2 dias

Chamadas atendidas concluídas em 2 dias (uteis): 10

Chamadas atendidas concluídas em menos de 2 dias (uteis): 0

Chamadas atendidas concluídas em mais de 2 dias (uteis): 0

Resultado do Indicador (R) = Nota 100 ($90\% \leq R \leq 110\%$)

Exemplo 3:

Total de chamadas de ligação = 10 chamadas

Prazo estipulado por chamado: 2 dias

Chamadas atendidas concluídas em 2 dias (uteis): 7

Chamadas atendidas concluídas em menos de 2 dias (uteis): 0

Chamadas atendidas concluídas em mais de 2 dias (uteis): 3

Resultado do Indicador (R) = Nota 0 ($R < 80\%$)

3.8. Expansão da Rede

A expansão da rede é atividade essencial para a ampliação de mercado, ligação de novos USUÁRIOS, crescimento do consumo, faturamento e dos resultados corporativos da companhia.

Este indicador mensura a eficácia do processo de expansão e adensamento da rede, ao comparar a expansão planejada com a realizada para o período.

Considera-se neste indicador a expansão das tubulações realizadas, em metros, comparada aos valores planejados. Os valores de expansão em quilômetros a serem cumpridas devem constar do Plano de Negócio aprovado para o respectivo período.

(i) Fórmula de Cálculo:

$$R = \left(\frac{\text{Expansão Realizada}}{\text{Expansão Planejada}} \right) \times 100$$

Unidade: Percentual

Periodicidade: Mensal e Acumulado anualmente

Polaridade: Quanto maior melhor

(ii) Notas do indicador:

R(%) = (Meta/Resultado) x 100	Nota
R > 110%	110
90% ≤ R ≤ 110%	100
80% ≤ R < 90%	80
R < 80%	0

Exemplo:

Rede realizada no período = 100 km

Rede planejada no período = 150 km

$$R = \frac{100}{120} \times 100$$

Resultado do Indicador (R) = 83,33% Nota 80 (80% ≤ R < 90%)

4. Cálculo dos indicadores e parâmetros de desempenho

O cálculo dos indicadores e parâmetros de desempenho deverá observar o APÊNDICE A deste ANEXO.

II) FATOR DE PRODUTIVIDADE

O Fator X (F_x) tem como objetivo permitir o compartilhamento dos ganhos de produtividade com os USUÁRIOS.

Até o vigésimo ano de concessão, o Fator X será aferido, porém deverá ser considerado equivalente a 1 (um). A partir do vigésimo primeiro ano de concessão, será aplicado o resultado efetivamente aferido para fins de Fator X.

A AGEPAN deverá estabelecer, por meio de normativa específica, a metodologia para estimar o Fator X.