Boas práticas em distribuição de gás natural

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO 1

1 – INTRODUÇÃO 5
- 1.1 Justificativas 6
- 1.2 Metodologia 11
  - 1.2.1 Foco da pesquisa e coleta de informações 13
  - 1.2.2 Análise integrada 15
  - 1.2.3 Missões técnicas nacionais 17
  - 1.2.4 Missões técnicas internacionais 19
- 1.3 Estrutura capitular 26

2 – MISSÕES NACIONAIS 27
- 2.1 Comgás 28
  - 2.1.1 Atendimento a Emergências 31
  - 2.1.2 Assistência técnica a consumidores 34
  - 2.1.3 Manutenção de Redes de Distribuição 37
- 2.2 Gas Natural Fenosa (CEG-RJ) 41
  - 2.2.1 O atendimento a emergências 43
- 2.3 Eletropaulo 48
  - 2.3.1 Eletropaulo – Sede 49
  - 2.3.2 Eletropaulo – Centro de Operação de Distribuição (COD) 52

3 – MISSÕES INTERNACIONAIS 57
- 3.1 Colômbia 58
  - 3.1.1 Gases del Caribe 59
  - 3.1.2 Gases de Occidente 60
- 3.2 Cingapura 62
  - 3.2.1 Serviços de emergência – simulação 65
  - 3.2.2 Estação de resposta a emergência 68
  - 3.2.3 Informações da SGG 69
- 3.3 Estados Unidos 70
  - 3.3.1 Con Edison 73
  - 3.3.2 PG&E 74

4 – ANÁLISE INTEGRADA 89
- 4.1 Indicadores de comparação 90
- 4.2 Grupos temáticos 91
  - 4.2.1 Organização estrutural da empresa e responsabilidades associadas 92
    - 4.2.1.1 Processamento das demandas de emergência – fluxo da informação 92
    - 4.2.1.2 Prestação de serviços não emergenciais a clientes 93
    - 4.2.1.3 Gestão da equipe de emergência 94
    - 4.2.1.4 Limite da rede de distribuição sob responsabilidade da concessionária 95
    - 4.2.1.5 Acordos com outras distribuidoras de gás natural e/ou concessionárias de outros serviços 96
    - 4.2.1.6 Itens adicionais 97

4.2.2 Recursos humanos 97
4.2.2.1 Equipes contratadas & Atendimento a emergências 99
4.2.2.2 Controle e garantia da qualidade do serviço prestado 100
4.2.2.3 Formação de técnicos 101
4.2.3 Características das ocorrências e respostas a emergências 102
4.2.3.1 Infraestrutura para gestão de crises 102
4.2.3.2 Estratégias para otimização do prazo de atendimento 103
4.2.3.3 Critérios e procedimentos para evacuação 103
4.2.3.4 Tempo máximo para o primeiro atendimento 104
4.2.4 Aspectos tecnológicos 105
4.2.4.1 Comunicação entre equipes de campo e centro de operações 105
4.2.4.2 Abertura de valas e recomposição de pavimentos 106
4.2.4.3 Reparo de rede e contenção de vazamentos 107
4.2.4.4 Pesquisa de vazamento 107

5 – CONCLUSÕES 109
5.1 Reflexões 109
5.1.1 Da estrutura organizacional vinculada ao atendimento de emergência 109
5.1.2 Dos recursos humanos utilizados em situação de emergência 112
5.1.3 Da característica das ocorrências e das respostas a emergências 113
5.1.4 Dos aspectos tecnológicos vinculados ao atendimento a emergência 115
5.1.5 De outras características gerais abordadas na pesquisa 116
5.2 Considerações finais 118