



**AGERGS**

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS  
SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL

**Relatório de Atividades  
Abastecimento de Água e  
Esgotamento Sanitário  
(Saneamento)  
2014/2016**

## 1. Introdução

A AGERGS – Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – é um órgão de natureza autárquica, dotada de autonomia financeira, funcional e administrativa, com sede na Capital do Estado.

Foi criada pela Lei Estadual n.º 10.931<sup>1</sup>, de 9 de janeiro de 1997, com o objetivo de assegurar a prestação de serviços adequados, garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, concessionários, permissionários e autorizatários de serviços públicos e zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos serviços públicos delegados.

A lei estabelece, ainda, que compete à AGERGS a regulação dos serviços públicos delegados prestados no Estado do Rio Grande do Sul e de sua competência ou a ele delegados por outros entes federados, em decorrência de norma legal ou regulamentar, disposição convenial ou contratual.

Para o caso específico do saneamento, os municípios interessados firmaram Convênio de Cooperação com o Estado do Rio Grande do Sul, Contrato de Programa com a CORSAN – Companhia Riograndense de Saneamento – e Convênio de Delegação com a AGERGS para a regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

## 2. Da natureza da fiscalização da AGERGS

A já citada lei de criação da AGERGS deixa claro, em seu artigo 4.º, o detalhamento das suas competências, como se vê:

- I. *Garantir a aplicação do princípio da isonomia no acesso e uso dos serviços públicos por ela regulados;*
- II. *Buscar a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos;*
- III. *Cumprir e fazer cumprir, no Estado do Rio Grande do Sul, a legislação específica relacionada aos serviços públicos delegados;*
- IV. *Homologar os contratos e demais instrumentos celebrados, assim como seus aditamentos ou extinções, nas áreas sob sua regulação, zelando pelo seu fiel*

---

<sup>1</sup> Lei 10.931 e alterações, disponível em <http://www.al.rs.gov.br/legiscomp/arquivo.asp?Rotulo=Lei%20n%BA%2010931&idNorma=28&tipo=pdf>

- cumprimento, bem como revisar, no âmbito de suas competências, todos os instrumentos já celebrados antes da vigência da Lei 10.931;*
- V. *Fixar, reajustar, revisar, homologar ou encaminhar, ao ente delegante, tarifas, seus valores e estruturas;*
  - VI. *Orientar a confecção dos editais de licitação e homologá-los, objetivando à delegação de serviços públicos no Estado do Rio Grande do Sul;*
  - VII. *Propor novas delegações de serviços públicos no Estado do Rio Grande do Sul, bem como o aditamento ou a extinção dos contratos em vigor;*
  - VIII. *Requisitar à Administração, aos entes delegantes ou aos prestadores de serviços públicos delegados as informações convenientes e necessárias ao exercício de sua função regulatória;*
  - IX. *Moderar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse, no limite das atribuições previstas nesta Lei, relativos aos serviços sob sua regulação;*
  - X. *Permitir o amplo acesso às informações sobre a prestação dos serviços públicos delegados e as suas próprias atividades;*
  - XI. *Fiscalizar a qualidade dos serviços, por meio de indicadores e procedimentos amostrais;*
  - XII. *Aplicar sanções decorrentes da inobservância da legislação vigente ou por descumprimento dos contratos de concessão ou permissão ou de atos de autorização do serviço público;*
  - XIII. *Fiscalizar a execução do Programa Estadual de Concessão Rodoviária no Rio Grande do Sul (...)*

A leitura atenta dos objetivos e competências determinados na lei de criação da AGERGS já permite delinear a natureza da fiscalização realizada pela AGERGS. Mas, há outro documento que merece transcrição, dado o seu caráter esclarecedor. Trata-se da justificativa apresentada pelo Poder Executivo no envio do Projeto de Lei n.º 342/1996, que, uma vez aprovado, veio a ser a Lei 10.931.

Daquele texto<sup>2</sup>, cumpre transcrever dois parágrafos:

*“Relativamente a estes serviços, não haverá substituição da fiscalização ordinária a ser realizada pelos diversos órgãos estaduais incumbidos destes serviços, mas sim uma fiscalização por padrões paramétricos e por critérios técnicos, econômicos, contábeis e financeiros dos contratos delegatórios de serviços públicos, sempre na busca da eficiência do serviço concedido e de seu aprimoramento.*

<sup>2</sup>

Justificativa do PL 342/1996, disponível em [http://proweb.procergs.com.br/temp/PL\\_342\\_199610092015104828\\_jus.pdf?10/09/2015%2010:48:29](http://proweb.procergs.com.br/temp/PL_342_199610092015104828_jus.pdf?10/09/2015%2010:48:29)

*O órgão ora criado atravessa intencionalmente competências de outros órgãos estaduais, no que diz respeito a formulação de Editais e contratos de concessão e permissão de serviço público, afixação da política tarifária e o estabelecimento de parâmetros de eficiência.”*

Assim, da leitura do artigo 4.º, inciso XI (que afirma que a fiscalização da qualidade dos serviços se dará por meio de indicadores e procedimentos amostrais), combinada com a leitura da justificativa para a criação da AGERGS, que afirma que esta não fará a fiscalização dita ordinária (que incumbe ao Poder Concedente), fazendo, sim, uma fiscalização por padrões paramétricos e critérios técnicos na busca da eficiência e aprimoramento do serviço concedido, estabelece-se como deve se dar a fiscalização realizada pela AGERGS em qualquer serviço sob sua regulação.

### 3. Da atuação no Saneamento

Desde a vigência da Lei Federal 11.445<sup>3</sup>, de 5 de janeiro de 2007, até hoje, já foram encaminhados 284 (duzentos e oitenta e quatro) convênios de delegação das competências regulatórias à AGERGS.

Destes, um total de 275 (duzentos e setenta e cinco) convênios encontram-se em plena vigência, havendo, portanto, igual número de municípios contemplados com a regulação dos serviços de saneamento pela AGERGS.

Em um deles houve processo de licitação e há uma concessionária prestando os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto sanitário, sendo que a AGERGS regula o contrato firmado entre esta empresa e a Prefeitura Municipal.

Nos outros 274 (duzentos e setenta e quatro) municípios, foram firmados Contratos de Programa com a CORSAN, tendo a AGERGS a competência delegada por convênio para regular tais contratos.

Aqui, merece ser ressaltado um aspecto: neste cenário com um elevado número de municípios, qualquer ação do ente regulador, mesmo que realizado fisicamente em um único município, impacta direta ou indiretamente todos os municípios, uma vez que o prestador dos serviços é o mesmo para todos. E as ações referentes à regulação

---

<sup>3</sup> Lei 11.445, disponível em [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2007/lei/l11445.htm)

econômico-financeira, como facilmente se constata, atingem a integralidade dos municípios, impactando até nos que não são conveniados.

Nos Termos de Convênio firmados entre a AGERGS e os municípios, destaca-se para os fins do presente relatório as cláusulas terceira, quinta e sexta, das quais transcreve-se a seguir os principais conteúdos:

*“CLÁUSULA TERCEIRA - DAS ATIVIDADES REGULATÓRIAS*

*(...)*

*Subcláusula Única - As seguintes atribuições do MUNICÍPIO são delegadas à AGERGS:*

- I - regulamentar, no âmbito das competências inerentes à regulação, o serviço delegado, sem prejuízo e com observância da legislação federal, estadual e municipal aplicável;*
- II - fiscalizar, de forma compartilhada com o Município, a prestação do serviço, nos termos definidos nos Planos de Trabalho ajustados anualmente entre as partes, que farão parte integrante do Convênio;*
- III - homologar, fixar, reajustar e revisar tarifas, seus valores e estruturas, na forma da lei, das normas pertinentes e do contrato de programa;*
- IV - cumprir e fazer cumprir as disposições regulamentares do serviço, bem como as cláusulas do contrato de programa, visando ao cumprimento das condições e metas estabelecidas;*
- V - zelar pela qualidade do serviço, na forma da lei e do contrato de programa, inclusive mediando no exame dos planos de investimentos de serviço, tendo por base o Plano Municipal de Saneamento;*
- VI - atuar como instância recursal no que concerne à aplicação das penalidades regulamentares e contratuais por parte do Município;*
- VII - estimular a universalização e o aumento da qualidade e da produtividade dos serviços e a preservação do meio ambiente e dos recursos naturais, de acordo com o que for definido no Plano de Trabalho, referido no inciso II supra;*
- VIII - estimular a participação e organização de usuários para a defesa de interesses relativos ao serviço, de acordo com o que for definido em Plano de Trabalho, referido no inciso II supra;*
- IX - mediar, arbitrar e decidir, no âmbito administrativo, em caráter definitivo, eventuais conflitos decorrentes da aplicação das disposições legais, regulamentares e contratuais;*
- X - homologar o contrato de programa, eventuais aditivos pertinentes à delegação dos serviços públicos de abastecimento de água potável e esgoto sanitário, bem como sua extinção;*
- XI - requisitar aos delegatários as informações necessárias ao exercício da função regulatória;*
- XII - elaborar estudos e projetos com vistas ao aperfeiçoamento do serviço público delegado e da busca da modicidade tarifária;*
- XIII - zelar pela manutenção do equilíbrio econômico financeiro do sistema, acompanhando a evolução, eficiência e eficácia dos serviços;*

*XIV - aplicar sanções em razão do descumprimento da legislação aplicável, do Contrato de Programa e das normas regulatórias, em especial pelo desatendimento de critérios econômicos, financeiros, contábeis, na aplicação da pauta tarifária, de qualidade e regularidade dos serviços prestados, conforme autorizado pela Lei Municipal (...) e previsto em Resolução da AGERGS.*

*(...)*

**CLÁUSULA QUINTA - A AGERGS compromete-se a:**

- I – elaborar e executar os planos de trabalho para o desenvolvimento da regulação;*
- II – prestar assessoria técnica para o MUNICÍPIO, nos termos previstos nos Planos de Trabalho;*
- III – emitir relatórios anuais sobre as atividades desenvolvidas nos Planos de Trabalho;*
- IV – disponibilizar os serviços de Ouvidoria na forma definida nos Planos de Trabalho, exigindo da CORSAN, semestralmente, relatório das reclamações apresentadas pelos usuários, com a obrigação de manter os respectivos registros à disposição da AGERGS;*
- V – promover, com a participação do município, a necessária coordenação de ações relacionadas à regulação dos serviços;*
- VI - verificar a observância e o cumprimento do Plano de Saneamento por parte da CORSAN;*
- VI – fiscalizar a prestação do serviço público delegado nos aspectos técnicos, econômicos, jurídicos, contábeis, operacionais e, no que tange à qualidade, mediante a aplicação de seus indicadores de desempenho, em conformidade com o art. 4º, XI, da Lei Estadual nº 10.931/97 e com a Lei Estadual nº 11.075/98;*
- VIII - estabelecer normas sobre o plano de contas e critérios de apropriação contábil dos custos e receitas.*

**CLÁUSULA SEXTA - São obrigações comuns aos convenentes:**

- I - zelar pela boa qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e estimular o aumento de sua eficiência;*
- II - cumprir e fazer cumprir as disposições do presente convênio, da legislação e da regulamentação aplicáveis;*
- III - desenvolver ações que valorizem a economia de água, a fim de viabilizar políticas de preservação dos recursos hídricos e do meio ambiente.”*

Observe-se, entre outros fatos, que a fiscalização realizada também depende da existência do Plano Municipal de Saneamento Básico, que deve ser elaborado pelos municípios. Até agosto de 2015, dos 274 municípios atendidos pela CORSAN e conveniados com a AGERGS, apenas 166 (cento e sessenta e seis) apresentaram seu Plano à AGERGS.

### 3.1 Atividades 2014

#### 3.1.1 Ouvidoria

No decorrer do ano de 2014, em atendimento à obrigação prevista no Termo de Convênio, Cláusula Quinta, inciso IV, a Ouvidoria da AGERGS realizou um total de 4945 (quatro mil, novecentos e quarenta e cinco) atendimentos na área do saneamento. Desse total, 3594 (três mil, quinhentos e noventa e quatro) registros foram de pedidos de informação, 134 (cento e trinta e quatro) registros foram para impetrar recursos contra cobranças de irregularidades e 1217 (mil, duzentos e dezessete) registros foram de reclamações.

As reclamações se dividiram nos seguintes temas, ordenados de forma decrescente pela quantidade de registros:

- Qualidade – Interrupção:	545	registros
- Serviço – Rede Externa:	193	registros
- Serviço – Ligação:	92	registros
- Outros:	62	registros
- Serviço – Vazamento Interno:	42	registros
- Qualidade – Pressão da Água:	35	registros
- Cobrança – Indevida:	34	registros
- Fatura – Tarifa Água:	31	registros
- Qualidade – Potabilidade:	28	registros
- Serviço – Religação:	24	registros
- Serviço – Prazo de Execução:	21	registros
- Fatura – Erro Leitura:	19	registros
- Serviço – Aferição Hidrômetro:	18	registros
- Cobrança – Reaviso:	16	registros
- Fatura – Erro Hidrômetro:	12	registros
- Serviço – Vistoria:	11	registros
- Atendimento – SAC:	8	registros
- Serviço – Suspensão Indevida:	6	registros
- Atendimento – Telefônico:	4	registros
- Atendimento – Pessoal:	3	registros
- Município sem Convênio:	3	registros
- Fatura – Classificação Unidade:	3	registros
- Serviço – Desligamento:	3	registros
- Fatura – Tarifa Esgoto:	2	registros
- Serviço – Extensão de Rede:	2	registros

### 3.1.2 Demais atividades:

Atividade	Enquadramento (Convênio)	Abrangência (Municípios)
<i>Fiscalização Técnica - CORSAN Canoas</i>	<i>3ª, II, IV,V,XI 5ª, VI 6ª, I, II</i>	<i>Canoas</i>
<i>Fiscalização Técnica - CORSAN Carazinho</i>	<i>3ª, II, IV,V,XI 5ª, VI 6ª, I, II</i>	<i>Carazinho</i>
<i>Acompanhamento mensal ETE Mato Grande - Canoas (CORSAN) Out/2013 - Out/2014</i>	<i>3ª, II, IV, V, VII,IX, XI, XIII 5ª, V, VI 6ª, I</i>	<i>Canoas</i>
<i>Acompanhamento das obras da CORSAN para melhoria do SAA – Serviço de Abastecimento de Água no município de Gravataí:  - janeiro de 2014 a maio de 2015; - desenvolvimento de plano de trabalho; - cinco fiscalizações em campo; - medição de pressão em pontos críticos do sistema; - análise de informações e resultados.</i>	<i>3ª, II, IV, V, VII,IX, XI, XIII 5ª, V, VI 6ª, I</i>	<i>Gravataí</i>
<i>Reuniões com equipe do Programa VIGIAGUA<sup>4</sup> e acompanhamento de fiscalização nos municípios de Bento Gonçalves e Farroupilha.</i>	<i>3ª, XII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Fiscalização do cumprimento dos PMSB apresentados nos municípios: - Canoas; - Gravataí; - Dom Pedrito; - Santiago; - Frederico Westphalen;</i>	<i>3ª, II, IV,V,XI 5ª, VI 6ª, I, II</i>	<i>Municípios Fiscalizados</i>

<sup>4</sup> Programa de Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano (Portaria MS n.º 2914/11), com ações coordenadas no território do Estado do RS pela Secretaria de Estado da Saúde do Rio Grande do Sul, através da Divisão de Vigilância Ambiental em Saúde – DVAS, do Centro Estadual de Vigilância em Saúde (CEVS/RS). Informações em:

[http://www.saude.rs.gov.br/upload/1438805988\\_VIGIAGUA%20VF%205%20AGOSTO.pdf](http://www.saude.rs.gov.br/upload/1438805988_VIGIAGUA%20VF%205%20AGOSTO.pdf)

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pejuçara;</li> <li>- Bom Jesus;</li> <li>- Bento Gonçalves;</li> <li>- Guaíba;</li> <li>- Farroupilha;</li> <li>- Cruz Alta;</li> <li>- Santa Rosa;</li> <li>- Camaquã;</li> <li>Osório;</li> <li>- Morro Reuter;</li> <li>- Dois Irmãos;</li> <li>- Tapes;</li> <li>- Igrejinha;</li> <li>- Parobé;</li> <li>- Charqueadas;</li> <li>- Triunfo;</li> <li>- São Jerônimo;</li> <li>- Capela de Santana;</li> <li>- Montenegro;</li> <li>- Erval Seco;</li> <li>- Balneário Pinhal;</li> <li>- Capivari do Sul;</li> <li>- Paverama;</li> <li>- Lajeado;</li> <li>- Arroio do Meio;</li> <li>- Tenente Portela;</li> <li>- Candelária;</li> <li>- Venâncio Aires;</li> <li>- Nova Roma do Sul;</li> <li>- Rio Pardo;</li> <li>- Cerro Grande do Sul;</li> <li>- Dom Feliciano;</li> <li>- Agudo;</li> <li>- Ivorá;</li> <li>- Formigueiro;</li> <li>- São Sepé;</li> <li>- Eldorado do Sul;</li> <li>- Arroio dos Ratos;</li> <li>- Butiá;</li> <li>- Cristal.</li> </ul>		
<p><i>Implantação dos Indicadores de Desempenho para o monitoramento da qualidade dos serviços de saneamento;</i></p>	<p><i>3ª, II, IV, VII, XI, XIII 5ª, VI 6ª, I</i></p>	<p><i>Todos os municípios</i></p>
<p><i>Realização da Reunião Anual de Prestação de Contas da CORSAN, evento promovido pela AGERGS e realizado na sua sede.</i></p>	<p><i>5ª, III</i></p>	<p><i>Todos os municípios</i></p>

<i>Atendimento de demandas do Poder Judiciário, MP – Estadual e Federal, Assembleia Legislativa, Prefeituras, Usuários, Concessionárias, etc.</i>	<i>5ª, II, V 6ª, II</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Elaboração do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN (REH 103 e 105/2014; RED 91/2014)</i>	<i>3ª, I, IV, IX</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Abertura de 134 processos para mediação de conflitos em irregularidade de medição e/ou revisão de faturamento no saneamento;</i>	<i>3ª, IX</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Revisão Tarifária da CORSAN (RED 92/2014)</i>	<i>3ª, III, XIII 5ª VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Apreciação do recurso apresentado pela CORSAN contra o auto de infração aplicado pela PM de Santa Rosa (RED 114/2014)</i>	<i>3ª, VI</i>	<i>Santa Rosa</i>

## 3.2 Atividades 2015

### 3.2.1 Ouvidoria

No decorrer do ano de 2015, em atendimento à obrigação prevista no Termo de Convênio, Cláusula Quinta, inciso IV, a Ouvidoria da AGERGS realizou um total de 6.055 (seis mil, e cinquenta e cinco) atendimentos na área do saneamento, que corresponde a um incremento de 23,27% em relação ao ano de 2014. Desse total, 4.912 (quatro mil, novecentos e doze) registros foram de pedidos de informação, 141 (cento e quarenta e um) registros foram para impetrar recursos contra cobranças de irregularidades e 1.002 (mil, e dois) registros foram de reclamações.

As reclamações se dividiram nos seguintes temas, ordenados de forma decrescente pela quantidade de registros:

<i>Qualidade - Interrupção</i>	291	<i>registros</i>
<i>Serviço - Rede externa</i>	234	<i>registros</i>
<i>Outros</i>	67	<i>registros</i>
<i>Serviço - Ligação</i>	65	<i>registros</i>
<i>Serviço - Prazo de execução</i>	62	<i>registros</i>
<i>Qualidade - Pressão da água</i>	46	<i>registros</i>
<i>Cobrança – Indevida</i>	43	<i>registros</i>
<i>Serviço – Religação</i>	30	<i>registros</i>
<i>Fatura - Erro Leitura</i>	26	<i>registros</i>
<i>Atendimento - SAC</i>	18	<i>registros</i>
<i>Qualidade – Potabilidade</i>	18	<i>registros</i>
<i>Fatura - Tarifa Água</i>	17	<i>registros</i>
<i>Serviço - Vistoria</i>	15	<i>registros</i>
<i>Fatura - Erro Hidrômetro</i>	9	<i>registros</i>
<i>Serviço - Vazamento Interno</i>	9	<i>registros</i>
<i>Atendimento - Telefônico</i>	7	<i>registros</i>
<i>Fatura - Classificação Unidade</i>	7	<i>registros</i>
<i>Atendimento – Pessoal</i>	6	<i>registros</i>
<i>Fatura - Entrega/atraso</i>	6	<i>registros</i>
<i>Fatura - Tarifa Esgoto</i>	4	<i>registros</i>
<i>Serviço - Extensão de rede</i>	4	<i>registros</i>
<i>Cobrança - Reaviso</i>	3	<i>registros</i>
<i>Serviço - Suspensão indevida</i>	3	<i>registros</i>
<i>Serviço - Aferição Hidrômetro</i>	2	<i>registros</i>
<i>TOTAL</i>	1.002	<i>registros</i>

Em relação aos pedidos de reclamações, foram atendidos 98 (noventa e oito) municípios, que estão abaixo relacionados, ordenados também em forma decrescente de atendimentos:

CANOAS	164	
GUAÍBA	149	
ALVORADA	141	
GRAVATAÍ	107	
CACHOEIRINHA	68	
RIO GRANDE	41	
SAPUCAIA DO SUL	26	
VIAMÃO	21	
SANTA CRUZ DO SUL	18	
CIDREIRA	14	
PASSO FUNDO	13	
CAMAQUÃ	12	
TRAMANDAÍ	10	
CACHOEIRA DO SUL	8	
SAPIRANGA	8	
TORRES	8	
BENTO GONÇALVES	7	
CAMPO BOM	6	
CAPÃO DO LEÃO	6	
DOIS IRMÃOS	6	
DOM PEDRITO	6	
ESTÂNCIA VELHA	6	
RIO PARDO	6	
TRÊS COROAS	6	
ALEGRETE	5	
IMBÉ	5	
LAJEADO	5	
PALMEIRA DAS MISSÕES	5	5
XANGRI-LÁ	5	
CAPÃO DA CANOA	4	
ESTEIO	4	
IPÊ	4	
SANTIAGO	4	
TAQUARA	4	
ARROIO DOS RATOS	3	
BARÃO DO TRIUNFO	3	
ELDORADO DO SUL	3	
IGREJINHA	3	
IJUÍ	3	
MONTENEGRO	3	
SANTO ÂNGELO	3	
SANTO ANTÔNIO DA PATRULHA	3	
SÃO LOURENÇO DO SUL	3	
VENÂNCIO AIRES	3	
ARROIO GRANDE	2	
CARAZINHO	2	
CRISTAL	2	

CRUZ ALTA	2	
ENCANTADO	2	
ESMERALDA	2	
GENERAL CÂMARA	2	
JAGUARÃO	2	
NOVA SANTA RITA	2	
PALMARES DO SUL	2	
PALMITINHO	2	
PORTO XAVIER	2	
RONDA ALTA	2	
SANTA ROSA	2	
SANTA VITÓRIA DO PALMAR	2	2
TAQUARI	2	
ANTÔNIO PRADO	1	
BALNEÁRIO PINHAL	1	
BARRAÇÃO	1	
BOM JESUS	1	
CACIQUE DOUBLE	1	
CAMPOS BORGES	1	
CANDELÁRIA	1	
CATUÍPE	1	
CHARQUEADAS	1	
DOM FELICIANO	1	
ENTRE-IJUÍ	1	
ESTRELA	1	
FARROUPILHA	1	
FELIZ	1	
GARIBALDI	1	
IRAÍ	1	
ITAQUI	1	
MARAU	1	
MAXIMILIANO DE ALMEIDA	1	1
OSÓRIO	1	
PAROBÉ	1	
PORTÃO	1	
QUARAI	1	
REDENTORA	1	
RIOZINHO	1	
ROLANTE	1	
ROSÁRIO DO SUL	1	
SANTO CRISTO	1	
SANTO EXPEDITO DO SUL	1	1
SÃO JERÔNIMO	1	
SÃO LUIZ GONZAGA	1	
SÃO SEBASTIÃO DO CAÍ	1	
SÃO SEPÉ	1	
SÃO VICENTE DO SUL	1	
SERAFINA CORREA	1	
SILVEIRA MARTINS	1	
TRÊS DE MAIO	1	
TUPANCIRETÃ	1	
TOTAL	1.002	

3.2.2 Demais atividades:

Atividade	Enquadramento (Convênio)	Abrangência (Municípios)
<p><i>Fiscalização do cumprimento dos PMSB apresentados nos municípios:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Água Santa (03/03/2015)</i></li> <li>2. <i>Marau (03/03/2015)</i></li> <li>3. <i>Gaurama (04/03/2015)</i></li> <li>4. <i>Viadutos (04/03/2015)</i></li> <li>5. <i>Jacutinga (04/03/2015)</i></li> <li>6. <i>Campinas do Sul (04/03/2015)</i></li> <li>7. <i>Barão de Cotegipe (05/03/2015)</i></li> <li>8. <i>São Valentim (05/03/2015)</i></li> <li>9. <i>Áurea (05/03/2015)</i></li> <li>10. <i>Getúlio Vargas (05/03/2015)</i></li> <li>11. <i>Estação (06/03/2015)</i></li> <li>12. <i>Sertão (06/03/2015)</i></li> <li>13. <i>Feliz (24/04/2015)</i></li> <li>14. <i>Capão do Leão (27/04/2015)</i></li> <li>15. <i>Eral (28/04/2015)</i></li> <li>16. <i>Jaguarão (29/04/2015)</i></li> <li>17. <i>Alvorada (08/05/2015)</i></li> <li>18. <i>Tapes (18/06/2015)</i></li> <li>19. <i>Cândido Godói (20/10/2015)</i></li> <li>20. <i>Guarani das Missões (20/10/2015)</i></li> <li>21. <i>Cerro Largo (21/10/2015)</i></li> <li>22. <i>Santo Ângelo (22/10/2015)</i></li> <li>23. <i>Gravataí (01/12/2015)</i></li> </ol>	<p>3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II</p>	<p><i>Municípios fiscalizados</i></p>
<p><i>Fiscalização Comercial da CORSAN (22/06/2015).</i></p>	<p>3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, II</p>	<p><i>Todos os municípios</i></p>
<p><i>Fiscalização Técnica da CORSAN (10/08/2015).</i></p>	<p>3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II</p>	<p><i>Todos os municípios</i></p>
<p><i>Fiscalização dos Indicadores da CORSAN (31/08/2015).</i></p>	<p>3ª, II, IV, VII, XI, XIII 5ª, VI 6ª, I</p>	<p><i>Todos os municípios</i></p>

<i>Acompanhamento dos Indicadores de Qualidade – CORSAN</i>	<i>3ª, II, IV, VII, XI, XIII 5ª, VI 6ª, I</i>	<i>Todos os municípios</i>
<p><i>Acompanhamento das obras da CORSAN para melhoria do SAA em Guaíba:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Desenvolvimento de plano de trabalho;</i></li> <li>• <i>Fiscalização em campo 1/3 (25/02/2015);</i></li> <li>• <i>Fiscalização em campo 2/3 (03/06/2015);</i></li> <li>• <i>Fiscalização em campo 3/3 (28/08/2015);</i></li> <li>• <i>Medição de pressão em pontos críticos do sistema;</i></li> <li>• <i>Análise de informações e resultados.</i></li> </ul>	<i>3ª, II, IV, V, VII, IX, XI, XIII 5ª, V, VI 6ª, I</i>	<i>Guaíba</i>
<i>Fiscalização Emergencial nos sistemas de captação de Alvorada, Cachoeirinha, Gravataí e Viamão (24/07/2015)</i>	<i>3ª, II, IV, V, VII, IX, XI, XIII 5ª, V, VI 6ª, I</i>	<i>Alvorada, Cachoeirinha, Gravataí e Viamão</i>
<i>Acompanhamento das obras da CORSAN para melhoria do SAA em Alvorada (27/08/2015).</i>	<i>3ª, II, IV, V, VII, IX, XI, XIII 5ª, V, VI 6ª, I</i>	<i>Alvorada</i>
<i>Acompanhamento do convênio com o Programa VIGIAGUA.</i>	<i>3ª, XII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Participação na Câmara Técnica de Saneamento da ABAR – Associação Brasileira de Agências de Regulação, o que permite o alinhamento das técnicas de regulação do saneamento em todo o país, beneficiando todos os municípios.</i>	<i>3ª, XII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Normatização das condições de operação de sistemas mistos de esgotamento sanitário.</i>	<i>3ª, I, VII, XIII 6ª, I</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Participação e acompanhamento do Projeto Ressanear, do Ministério Público do Rio Grande do Sul.</i>	<i>3ª, V, VII, XII 6ª, I</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Atendimento das demandas do Poder Judiciário, MP – Estadual e Federal, Assembleia Legislativa, Prefeituras, Câmaras Municipais, Usuários, Concessionárias, etc.</i>	<i>3ª, IV, XI, XII 5ª, II</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Abertura de 141 processos para mediação de conflitos em irregularidade de medição e/ou revisão de faturamento no saneamento;</i>	<i>3ª, IX</i>	<i>Todos os municípios</i>

<i>Reajustamento Tarifário CORSAN</i>	<i>3ª, III, XIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Estabelecimento da metodologia de cobrança pela disponibilidade de esgoto da CORSAN</i>	<i>3ª, I, III, VII, XII, XIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Prestação de contas anual da CORSAN e AGERGS.</i>	<i>5ª, III</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Recebimento e monitoramento dos balancetes trimestrais da CORSAN</i>	<i>3ª, II, XI, XIII 5ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Revisão das tabelas de receitas indiretas da CORSAN.</i>	<i>3ª, III e 5ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Participação na Audiência Pública promovida pela Câmara Municipal de Esteio para tratar sobre desconto nas contas de água aos atingidos pelas enchentes</i>	<i>3ª, XI 5ª, II</i>	<i>Esteio</i>
<i>Estudo de normatização para compensações individuais devido às faltas de longa duração no fornecimento de água</i>	<i>3ª, I, V, VII, XII 6ª, I</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Elaboração de Termo de Referência para a contratação de empresa de consultoria para elaboração de modelo de revisão tarifária da CORSAN</i>	<i>3ª, I, XII, XIII 5ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Revisão da Nota Técnica da cesta de índices de reajuste da CORSAN</i>	<i>3ª, I, XII, XIII 5ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Fiscalização tarifária sobre o recolhimento de lodo de fossas sépticas da CORSAN</i>	<i>3ª, II, IV, V 5ª, VI 6ª, I</i>	<i>Todos os municípios</i>

### 3.3 Atividades programadas para o ano de 2016

#### 3.3.1 Ouvidoria (realizado até 31/03/2016)

No decorrer do ano de 2016 (até março), em atendimento à obrigação prevista no Termo de Convênio, Cláusula Quinta, inciso IV, a Ouvidoria da AGERGS realizou um total de 3.184 (três mil, cento e oitenta e quatro) atendimentos na área do saneamento. Desse total, 2.853 (dois mil, oitocentos e cinquenta e três) registros foram de pedidos de informação, 21 (vinte e um) registros foram para impetrar recursos contra cobranças de irregularidades e 310 (trezentos e dez) registros foram de reclamações.

As reclamações se dividiram nos seguintes temas, ordenados de forma decrescente pela quantidade de registros:

<i>Serviço - Rede externa</i>	<i>106</i>	<i>registros</i>
<i>Qualidade - Interrupção</i>	<i>58</i>	<i>registros</i>
<i>Outros</i>	<i>30</i>	<i>registros</i>
<i>Serviço - Ligação</i>	<i>24</i>	<i>registros</i>
<i>Qualidade - Potabilidade</i>	<i>14</i>	<i>registros</i>
<i>Serviço - Prazo de execução</i>	<i>14</i>	<i>registros</i>
<i>Cobrança - Indevida</i>	<i>11</i>	<i>registros</i>
<i>Atendimento - SAC</i>	<i>10</i>	<i>registros</i>
<i>Qualidade - Pressão da água</i>	<i>9</i>	<i>registros</i>
<i>Fatura - Erro Leitura</i>	<i>6</i>	<i>registros</i>
<i>Serviço - Religação</i>	<i>6</i>	<i>registros</i>
<i>Fatura - Erro Hidrômetro</i>	<i>5</i>	<i>registros</i>
<i>Fatura - Tarifa Água</i>	<i>5</i>	<i>registros</i>
<i>Serviço - Vazamento Interno</i>	<i>4</i>	<i>registros</i>
<i>Fatura - Entrega/atraso</i>	<i>2</i>	<i>registros</i>
<i>Serviço - Aferição Hidrômetro</i>	<i>2</i>	<i>registros</i>
<i>Atendimento - Pessoal</i>	<i>1</i>	<i>registros</i>
<i>Atendimento - Telefônico</i>	<i>1</i>	<i>registros</i>
<i>Fatura - Tarifa Esgoto</i>	<i>1</i>	<i>registros</i>
<i>Serviço - Desligamento</i>	<i>1</i>	<i>registros</i>
<i>TOTAL</i>	<i>310</i>	<i>registros</i>

3.3.2 Demais atividades:

Atividade	Enquadramento (Convênio)	Abrangência (Municípios)
<p><i>Fiscalização do cumprimento dos PMSB apresentados nos municípios (realizadas até 31/03/2016):</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cidreira (15/02/2016)</li> <li>2. Terra de Areia (16/02/2016)</li> <li>3. Torres (17/02/2016)</li> <li>4. Tramandaí (19/02/2016)</li> <li>5. Três Cachoeiras (16/02/2016)</li> <li>6. Xangri-lá (18/02/2016)</li> <li>7. Victor Graeff (22/02/2016)</li> <li>8. Não-Me-Toque (23/02/2016)</li> <li>9. Colorado (23/02/2016)</li> <li>10. Selbach (24/02/2016)</li> <li>11. Espumoso (24/02/2016)</li> <li>12. Soledade (25/02/2016)</li> <li>13. São José do Herval (26/02/2016)</li> <li>14. Trindade do Sul (01/03/2016)</li> <li>15. Planalto (01/03/2016)</li> <li>16. Ametista do Sul (02/03/2016)</li> <li>17. Iraí (02/03/2016)</li> <li>18. Frederico Westphalen (03/03/2016)</li> <li>19. Jaboticaba (04/03/2016)</li> <li>20. Fagundes Varela (14/03/2016)</li> <li>21. Serafina Corrêa (115/03/2016)</li> <li>22. Paráí (15/03/2016)</li> <li>23. Nova Bassano (16/03/2016)</li> <li>24. Nova Prata (16/03/2016)</li> <li>25. Veranópolis (17/03/2016)</li> <li>26. Cotiporã (18/03/2016)</li> </ol>	<p>3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II</p>	<p>Municípios fiscalizados</p>
<p><i>Realizar estudo e proposta de nova metodologia de fiscalização para permitir a ampliação da abrangência dos municípios</i></p>	<p>3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, II</p>	<p>Todos os municípios</p>
<p><i>Fiscalização Comercial da CORSAN (16/05 a 20/05)</i></p>	<p>3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, II</p>	<p>Todos os municípios</p>
<p><i>Fiscalização Técnica da CORSAN.</i></p>	<p>3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI</p>	<p>Todos os municípios</p>

	6ª, I, II	
<i>Fiscalização dos Indicadores da CORSAN.</i>	3ª, II, IV, VII, XI, XIII 5ª, VI 6ª, I	<i>Todos os municípios</i>
<i>Acompanhamento do convênio com o Programa VIGIAGUA.</i>	3ª, XII	<i>Todos os municípios</i>
<i>Participação na Câmara Técnica de Saneamento da ABAR – Associação Brasileira de Agências de Regulação, o que permite o alinhamento das técnicas de regulação do saneamento em todo o país, beneficiando todos os municípios.</i>	3ª, XII	<i>Todos os municípios</i>
<i>Finalização da Normatização das condições de operação de sistemas mistos de esgotamento sanitário.</i>	3ª, I, VII, XIII 6ª, I	<i>Todos os municípios</i>
<i>Participação e acompanhamento do Projeto Ressanear, do Ministério Público do Rio Grande do Sul.</i>	3ª, V, VII, XII 6ª, I	<i>Todos os municípios</i>
<i>Atendimento das demandas do Poder Judiciário, MP – Estadual e Federal, Assembleia Legislativa, Prefeituras, Câmaras Municipais, Usuários, Concessionárias, etc.</i>	3ª, IV, XI, XII 5ª, II	<i>Todos os municípios</i>
<i>Levantamento dos projetos existentes dos municípios/CORSAN junto a FUNASA</i>	3ª, II, V, XI 5ª, III, VI	<i>Municípios com projetos na FUNASA</i>
<i>Abertura de 21 processos para mediação de conflitos em irregularidade de medição e/ou revisão de faturamento no saneamento (até 31/03/2016);</i>	3ª, IX	<i>Todos os municípios</i>
<i>Reajustamento Tarifário CORSAN</i>	3ª, III, XIII	<i>Todos os municípios</i>
<i>Finalização do estudo para estabelecimento da metodologia de cobrança pela disponibilidade de esgoto da CORSAN</i>	3ª, I, III, VII, XII, XIII	<i>Todos os municípios</i>
<i>Prestação de contas anual da CORSAN e AGERGS.</i>	5ª, III	<i>Todos os municípios</i>
<i>Recebimento e monitoramento dos balancetes trimestrais da CORSAN</i>	3ª, II, XI, XIII 5ª, VIII	<i>Todos os municípios</i>
<i>Finalização do estudo revisão das tabelas de receitas indiretas da CORSAN, com realização de audiência pública.</i>	3ª, III, VIII 5ª, VIII	<i>Todos os municípios</i>
<i>Finalização do estudo de normatização para compensações individuais devido às faltas de longa</i>	3ª, I, V, VII, XII 6ª, I	<i>Todos os municípios</i>

<i>duração no fornecimento de água</i>		
<i>Licitação e acompanhamento dos trabalhos iniciais de empresa de consultoria para elaboração de modelo de revisão tarifária da CORSAN</i>	<i>3ª, I, XII, XIII 5ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Finalização da Revisão da Nota Técnica da cesta de índices de reajuste da CORSAN</i>	<i>3ª, I, XII, XIII 5ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Realização do Seminário e do Concurso dos Usuários Voluntários</i>	<i>3ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Realização de Consulta aos Usuários Voluntários</i>	<i>3ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>
<i>Definição do modelo de cobrança de tarifas pelo recolhimento de lodo de fossas sépticas da CORSAN</i>	<i>3ª, III 5ª, VIII</i>	<i>Todos os municípios</i>