

RELATÓRIO DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2003

AGERGS



APRESENTAÇÃO

O presente Relatório de Atividades atende ao disposto pela Lei 10.931/97, em seu art. 14º e tem por objetivo informar acerca das atividades desenvolvidas pela Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS, durante o exercício de 2003.

O trabalho em pauta não esgota a relação de atividades realizadas pela Agência, em 2003, destacando, tão-somente, as que considera de maior relevância e interesse para a sociedade gaúcha.

A INSTITUIÇÃO

A AGERGS - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul foi criada em 1997, através da Lei 10.931.

Desde então, de forma pioneira no país, vem buscando assegurar a adequada prestação dos serviços públicos delegados, garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, concessionários, permissionários e autorizatários, assim como zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos seus contratos.

Competências da Agência a destacar:

- garantir a aplicação do princípio da isonomia no acesso e uso dos serviços públicos por ela regulados;
- buscar a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos;
- cumprir e fazer cumprir, no Estado do Rio Grande do Sul, a legislação específica relacionada aos serviços públicos delegados; homologar os contratos e demais instrumentos celebrados, assim como seus aditamentos ou extinções, nas áreas sob sua regulação, zelando pelo seu fiel cumprimento, bem como revisar, no âmbito de suas competências, todos os instrumentos já celebrados antes de sua criação;
- fixar, reajustar, revisar, homologar ou encaminhar ao ente delegante, tarifas, seus valores e estruturas;
- orientar a confecção dos editais de licitação e homologá-los, objetivando à delegação de serviços públicos no Estado do Rio Grande do Sul;
- propor novas delegações de serviços públicos no Estado do Rio Grande do Sul, bem como o aditamento ou a extinção dos contratos em vigor;
- requisitar à Administração, aos entes delegantes ou aos prestadores de serviços públicos delegados as informações convenientes e necessárias ao exercício de sua função regulatória;
- moderar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse, no limite das atribuições previstas nessa Lei, relativos aos serviços sob sua regulação;
- permitir o amplo acesso às informações sobre a prestação dos serviços públicos delegados e as suas próprias atividades;
- fiscalizar a qualidade dos serviços, por meio de indicadores e procedimentos amostrais;

- 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;
- fiscalizar a execução do Programa Estadual de Concessão Rodoviária no Rio Grande do Sul.

Em face dessas atribuições, a AGERGS busca exercer a atividade regulatória com transparência e preocupação social.

Divulgar a agência, torná-la conhecida dentro e fora do Estado, oferecer informações e estimular a participação cidadã, foram algumas das metas buscadas de forma prioritária neste último ano. Criar e aprimorar instrumentos regulatórios, institucionalizar o controle social através de consultas e audiências públicas, assegurando a transparência em todas suas atividades, foram os grandes desafios assumidos.

DA ESTRUTURA

CONSELHO SUPERIOR

Conselheira - Presidente: Maria Augusta Feldman

Conselheiros: David Fialkow Sobrinho

Denise Zaions

Luiz Miranda

Clovis Ilgenfritz da Silva

Eduardo Delgado

Guilherme Socias Villela*

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor-Geral: Rubem Cima

Diretor de Assuntos Jurídico: Luiz Afonso de Melo Peres

Diretor de Qualidade dos Serviços: Ricardo Pereira da Silva

Diretor de Tarifas: Márton Alberto Bentlin

* O Conselheiro Guilherme Socias Villela foi empossado em 20 de Maio de 2003, em substituição ao Conselheiro Eduardo Bataglia Krause (07/12/2001 a 07/01/2003).

**DESTAQUES
REGULATÓRIOS**

PLANO DE CONTAS PADRÃO

CENTROS DE FORMAÇÃO DE CONDUTORES – CONSULTA 001/03

Através da Consulta Pública n.º 001/03, a AGERGS recebeu contribuições para a elaboração de um plano de contas padrão para os Centros de Formação de Condutores - CFCs, cuja implantação deverá ocorrer em 2004.

RESOLUÇÃO 170

A Resolução 170, aprovada pelo Conselho Superior em 17-09-2003, institui mecanismos de transparência e participação social nos processos de definição tarifária. Cria instrumentos que permitem, a qualquer cidadão ou entidade representativa dos usuários, solicitar informações, assim como se manifestar em relação aos pedidos de reajuste e pareceres técnicos da AGERGS. Determina, igualmente, a realização de consulta pública de todas as propostas que visam a construir normas regulatórias.

Com a aprovação dessa Resolução, a Agência reforçou seu pioneirismo no controle social, assegurando e ampliando a participação da sociedade, além de reforçar a transparência de suas ações e legitimar o processo de regulação.

CONVÊNIO AGERGS/ MUNICÍPIOS/ CORSAN

A AGERGS, a Corsan e a Famurs, juntamente com o Ministério Público, estão ultimando estudos para a celebração de convênio que permitirá a regulação na área de saneamento, pela AGERGS.

O convênio proporcionará, na medida em que busca a modicidade tarifária e a qualificação dos serviços prestados, a otimização de investimentos, oferecendo condições para a captação de financiamentos e possibilitando um melhor atendimento à população gaúcha.

APLICAÇÃO DE PENALIDADES

A AGERGS propôs ao Poder Executivo projeto de lei que permite à Agência aplicar advertências e multas às empresas concessionárias que não cumprirem as cláusulas contratuais. O Projeto de Lei foi encaminhado à Assembléia Legislativa, mas não chegou a ser apreciado, devendo ser reencaminhado em 2004.

A aprovação dessa lei, que objetiva a qualificação do serviço público por meio de ações educativas e coercitivas, é de fundamental importância para a AGERGS, pois somente após sua aprovação, a atividade regulatória se concretizará plenamente.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Ao longo do ano de 2003, a AGERGS realizou 07 (sete) audiências públicas:

19/02/2003 - Em conjunto com a ANEEL, realizada na sede da Agência, objetivando colher contribuições para elaboração de Resolução que estabelece critérios e procedimentos a serem adotados por concessionárias ou permissionárias de distribuição de energia elétrica que optar por instalação de equipamentos de medição em local externo à unidade consumidora.

27/03/2003 - Audiência realizada na sede da Agência, tendo como objetivo tratar do reajuste de tarifas do transporte intermunicipal de passageiros da região metropolitana de Porto Alegre.

29/04/2003 - Realizada na cidade de Cachoeira do Sul, em conjunto com a Câmara de Vereadores, objetivando ouvir Usuários, Concessionárias e Poder Concedente, acerca da qualidade dos serviços públicos delegados, especialmente de transporte intermunicipal de passageiros e energia elétrica.

08/05/2003 - Realizada na cidade de São José do Norte, para tratar do reajuste de tarifas do transporte hidroviário de passageiros e de veículos da travessia Rio Grande / São José do Norte.

02/10/2003 - Realizada no município de Camaquã, visando a colher informações, subsídios e sugestões para instruir o processo de vistoria regulatória, referente à Rodovia BR 116, trecho entre Guaíba e Camaquã, que integra o pólo metropolitano.

10/12/2003 - **Audiência Anual de Prestação de Contas**, realizada na sede da AGERGS, em cumprimento à Lei nº 10.931/97.

18/12/2003 - Realizada na cidade de Viamão/Águas Claras, em parceria com a Prefeitura Municipal e Câmara de Vereadores, visando a ouvir a população sobre as reivindicações de melhoria do trecho da RS-040, na sede do Distrito de Águas Claras.

DESTAQUES
INSTITUCIONAIS

INFORMAÇÃO E TRANSPARÊNCIA

O acesso à informação é um direito de todo o cidadão. Sustentada nesse preceito, a AGERGS pautou seu trabalho, em 2003, com absoluto rigor e transparência institucional. Durante o período, buscou não apenas divulgar as atividades da Agência, mas também informar todos os setores envolvidos no processo de regulação.

MATERIAL INFORMATIVO

ORIENTADOR LEGAL

Editado em outubro de 2003, com periodicidade bimestral, o "**Orientador Legal**", direcionado às Delegatárias e ao Poder Concedente, tem por finalidade proporcionar informação e orientação sobre resoluções e instruções normativas emitidas pela Agência.

REGULAÇÃO

De forma a garantir uma eficiente comunicação interna, foi dada continuidade à edição do informativo **Regulação**, criado em 2002, com a finalidade de divulgar as principais notícias, a partir das informações repassadas pelas diferentes diretorias da Agência.

EM DIA

Semanalmente, a AGERGS divulga suas atividades através do boletim eletrônico "**Em Dia-AGERGS**".

Alguns exemplos desta integração:

"Agradeço por nos manter informados sobre as atividades da AGERGS. Já respondi algumas pesquisas sobre alguns serviços básicos e acredito que com estas informações os nossos serviços públicos podem melhorar muito, principalmente com a ação constante deste órgão que vem lutando por isto. Contem comigo aqui em Ijuí, estaremos sempre prontos para ajudar. (...)"

(Correspondência encaminhada pelo Usuário Voluntário Ademar Roque Hippler Ruwer, de Ijuí - RS sobre o Em Dia - AGERGS)

"Recebi o Boletim "Em Dia" e expresso meus parabéns pela iniciativa do empreendimento destinado a divulgar a Agência."

(Correspondência encaminhada pelo Usuário Voluntário Nicolau sobre o "Em Dia")[†]

INFORMATIVO DO USUÁRIO

Durante o I Seminário de Usuários Voluntários, foi lançado o Informativo do Usuário. Na ocasião, os Usuários, pelo voto direto, escolheram o nome do periódico, cujo objetivo é servir como veículo de informação entre a Agência e os Voluntários.

PRODUÇÃO DE MATERIAL DE DIVULGAÇÃO

Foram criados folders, banners e apresentações diversas, com o objetivo de mostrar as atividades da agência, de interagir com a sociedade e de facilitar a comunicação com os usuários e as concessionárias, cumprindo, dessa forma, o que determina a Lei nº 11.075/98, que institui o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos.

Folders

Universalização de Energia – Divulga o projeto proposto pelo Governo Federal.

Cadastro de Usuários Voluntários – Cartão-Resposta para cadastramento, via correio, dos interessados em atuar como Usuários Voluntários da AGERGS.

Direitos e Deveres dos Usuários dos Serviços Públicos Delegados – Lâminas mostrando aos usuários seus direitos e deveres, por setores de atuação da AGERGS.

Banners

- 1 – Da AGERGS e suas áreas de atuação.
- 2 – Dos Usuários Voluntários.
- 3 – Da Universalização de Energia.

Os banners são expostos em audiências e eventos públicos realizados pela AGERGS.

[†] - A AGERGS recebeu diversas correspondências cumprimentando pelo boletim eletrônico "Em Dia - AGERGS". Na impossibilidade de transcrever todas, cita apenas duas.

APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL

Através de audiovisual, com aproximadamente 10 minutos de apresentação, em formato simples e didático, a AGERGS informa suas competências, como funciona sua atuação e quando ela pode ser procurada pelo cidadão.

EVENTOS

III CONGRESSO BRASILEIRO DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS

Entre os dias 25 e 28 de maio de 2003, foi realizado, em Gramado - RS, o III Congresso Brasileiro de Regulação dos Serviços Públicos Concedidos. Organizado pela AGERGS e promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), reuniu 725 pessoas.

A AGERGS transferiu, provisoriamente, suas atividades para Gramado, durante o evento, participando com estande que também foi utilizado como espaço para troca de experiências e impressões sobre a prática regulatória.

A participação da Agência não se limitou apenas ao estande e à organização do evento. A Presidente da AGERGS e também Presidente do Comitê Executivo do Congresso saudou os visitantes, na abertura do evento e participou como debatedora no painel intitulado "A Relação das Agências Reguladoras com a Sociedade Civil".

Os técnicos da AGERGS marcaram presença na apresentação de 05 trabalhos técnicos. Além de integrarem a Comissão de Seleção dos Trabalhos, ocuparam espaço privilegiado nas oficinas, onde apresentaram as seguintes experiências:

Oficina 1 - Transporte Intermunicipal de Passageiros

Trabalho: A Experiência Regulatória da AGERGS no Transporte Metropolitano de Passageiros;

Oficina 2 - Participação Democrática e Cidadã na Atividade Regulatória

Trabalho: A Experiência da Ouvidoria com os Usuários Voluntários na AGERGS;

Oficina 3 - Sustentabilidade Econômica e Autonomia das Agências de Regulação

Trabalho: Taxas de Regulação: O Sucesso da AGERGS;

Oficina 6 - Equilíbrio Econômico-Financeiro dos Serviços Públicos

Trabalho: Reajustes e Revisões: Conceitos e Aplicabilidades;

Trabalho: Revisão do Equilíbrio Econômico e Financeiro dos Pólos Rodoviários, em função da alíquota de ISSQN;

Oficina 7 - Tecnologias de Informação na Regulação dos Serviços Públicos.

Trabalho: Controle Eletrônico do Fluxo de Passageiros: sistema informatizado para medição permanente do aproveitamento ou IPK, no transporte público de passageiros.

UNIVERSALIZAÇÃO DA ENERGIA

A AGERGS, em parceria com as Prefeituras, Câmaras de Vereadores, Sindicatos e demais entidades representativas, vem trabalhando na divulgação do Programa de Universalização de Energia (PUE). A agência já realizou reuniões públicas nos municípios de Camaquã, Livramento, Passo Fundo, Pelotas e Porto Alegre. Os encontros, além de esclarecerem a população sobre o programa, informam acerca do cronograma das concessionárias para as diferentes regiões do Estado, uma vez que a comunidade é que auxiliará na fiscalização do cumprimento dos prazos de atendimento.

SEMINÁRIO DOS USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS

Visando à qualificação de seus colaboradores, a AGERGS promoveu, em 07 de agosto de 2003, o 1º Seminário de Usuários Voluntários.

O evento, que fez parte das comemorações do aniversário de seis anos da Agência, foi realizado no Palácio do Ministério Público, em Porto Alegre, e contou com mais de 100 participantes representando 40 municípios do Estado.

Proporcionar o acesso à informação, encontrando, no usuário, um agente multiplicador de conhecimento na comunidade em que reside foi, também, uma das grandes metas desse encontro.

CARTEIRA DO USUÁRIO VOLUNTÁRIO

Durante o I Seminário de Usuários Voluntários, foram entregues as Carteiras de Identificação dos Usuários Voluntários, instrumento que os identifica e credencia sua atuação.

PESQUISA JUNTO AOS USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS

Em 2003, a AGERGS, novamente, elaborou consulta aos Usuários Voluntários sobre a prestação de serviços públicos delegados nas áreas de energia elétrica, pólos rodoviários, transporte intermunicipal de passageiros metropolitano e de longo curso, estações rodoviárias, transporte hidroviário de passageiros e CFCs.

Foram encaminhados 12.145 questionários para os 4.252 usuários de todo o interior do Estado, tendo retornado 46%, um percentual altamente significativo.

Consulta aos Usuários Voluntários sobre a Qualidade dos Serviços Públicos - 2003	QUANTIDADE	Percentual
Usuários consultados	4.252	
Usuários que responderam	1.947	46%
Questionários remetidos	11.499	
Questionários retornados	4.463	39%

Questionários	Energia Elétrica	Transp. Metropolitano	Transp. Longo Curso	Pólos Rodoviários	Transp. Hidroviário	Estações Rodoviárias	CFC's	Total
Enviados	3.774	706	1.962	2.120	452	1.880	578	11.499
Retornados	1.633	178	721	794	58	709	370	4.463
Percentual de retorno	43%	25%	37%	37%	13%	38%	64%	39%

DESTAQUES
ADMINISTRATIVOS

ESTRUTURAÇÃO DA AGÊNCIA

DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS HUMANOS, CAPACITAÇÃO E QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Qualificação dos Servidores

Em cumprimento a dispositivo legal e dando seqüência ao processo de atualização e qualificação de seu corpo funcional, a AGERGS proporcionou a seus servidores, no ano de 2003, a participação em diversos cursos, seminários e congressos, onde trocaram experiências e aprimoraram o conhecimento necessário a todo regulador.

CURSOS 2003

Mês	Curso	Servidor
Janeiro	Treinamento sobre o formulário eletrônico para elaboração dos Programas de Eficiência Energética na ANEEL.	Eleonora da Silva Martins
Janeiro	III Seminário Internacional "A Integração Modal do Transporte Público nas Grandes Aglomerações Urbanas"	Eduardo D'Avila Leal, Roberto Tadeu de Souza Júnior, Cláudia Coronas, Luiz Henrique Mangeon, Francisco Araújo e Daniella Baldasso
Fevereiro	Novo Código Civil	Luciana Luso de Carvalho
Fevereiro	II Seminário sobre Responsabilidade Civil nos Contratos de Gás	Stelamaris Calovi
Março	Curso Prático de Licitações – Módulo 1	Miriam Schwarzbach, Daniella Baldasso e Cláudia Coronas
Março	Seminário Security World I, sobre estratégia, tecnologia e orçamento de segurança nas corporações.	Eduardo D'Avila Leal
Março	II Fórum Nacional de Transporte Intermunicipal de Passageiros.	Márlon Alberto Bentlin

A Partir de Março	Curso de Especialização em Regulação	Roberto Tadeu Souza Júnior, José Carlos Lisboa, Stelamaris Calovi e Francisco Araújo.
Abril	Curso "Modelagem Financeira de Políticas de Regulação", na ANEEL.	Odair Gonçalves
Maio	Seminário "Avaliação e Desafios da Regulação no Brasil".	Clovis Ilgenfritz, David Fialkow Sobrinho e Luiz Afonso de Melo Peres
Maio	II Seminário Internacional de Descargas Atmosféricas	Luciano Schumacher Santa Maria
Maio	Curso de Memorização e Concentração	Ana Cristina dos Santos Rodrigues.
Maio	IX Convenção de Contabilidade do Rio Grande do Sul	Gilvane Amorim Oliveira
Maio	IV Fórum Nacional de Software Livre	Eduardo D'Avila Leal, Claudia Coronas, Débora Albuquerque, Nilton Telichevesky, Luis Carlos da Silva, Emerson Fabretti, Eleonora Martins e Luciano Schumacher Santa Maria
Julho	Fórum sobre Implantação de Plano de Contas Padrão para o Serviço de Transportes de Passageiros na sede da ARSAL.	Odair Gonçalves
Julho	Congresso Internacional da Qualidade Para Competitividade	Cláudia Coronas, Eleonora Martins e Roberto Englert.
Julho	Fórum de Energia	Nilton Telichevesky, Sérgio Dias, Miriam Schwarzbach e Eleonora Martins.
Agosto	Cerimonial, Protocolo e Organização de Eventos	Andreia Regina Grams.
Setembro	Seminário Internacional "A Regulação na França e no Brasil: Análise Comparativa"	Denise Zaions, Eleonora Martins e Luciana Luso de Carvalho.
Setembro	IV Seminário Nacional de Eficiência Energética do Setor Elétrico e Pesquisa e Desenvolvimento	Nilton Telichevesky e Sérgio Souza Dias.
Setembro	Encontro Nacional de Ouvidores	André Luis Vieira Lopes e Fernando Schaedler.

Setembro	Curso Gestão de Contratos Administrativos	Patrícia Weber Azevedo e Fernando Luiz Boff.
Setembro	Seminário "Cooperativismo e Associativismo: Soluções para a Habitação" no Ministério das Cidades	Clovis Ilgenfritz da Silva
Setembro	"VI Curso de Regulação Econômica dos Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário", na ENAP	Flávio Piccinini e Daniela Baldasso
Setembro	Seminário Parcerias Público-Privadas	Guilherme Socias Villela e Denise Zaians.
Setembro	3º Seminário Internacional de Compras Governamentais.	Pedro Bartz
Outubro	Fórum Brasileiro de Direito Administrativo Econômico	Eduardo Delgado, Roberta Moraes de Vasconcelos e Luciana Luso de Carvalho
Outubro	Curso Prático sobre Pregão	Pedro Guilherme Bartz
Outubro	"Seminário Brasileiro de Regulação do Setor de Saneamento Básico".	Clovis Ilgenfritz da Silva, Ricardo Pereira da Silva e Flávio Piccinini
Novembro	II Citenel - Congresso de Inovação Tecnológica em Energia Elétrica	Eleonora Martins
Novembro	Terceiro Congresso Brasileiro de Concessionárias de Rodovias	Luiz Henrique Mangeon, Roberto Tadeu de Souza Júnior e Cleber P. Domingues.

Quatro servidores das áreas de qualidade, tarifas e jurídica estão participando do "Curso de Especialização em Regulação de Serviços Públicos", promovido pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), com término previsto para 2004.

Realização de Seminários Internos

A AGERGS realizou, durante o último biênio, três seminários internos sobre:

- Revisão do Equilíbrio Econômico-Financeiro dos Pólos Rodoviários, em função do ISS;
- Equilíbrio Econômico-Financeiro;
- Saneamento.

Os eventos oportunizaram a discussão entre os técnicos da Agência, proporcionando a troca de conhecimentos e a uniformização de conceitos e entendimentos acerca da atividade regulatória.

O Seminário sobre Equilíbrio Econômico-Financeiro compreendeu 07 encontros, com as seguintes apresentações:

The image shows a screenshot of a website for an internal seminar. The title is "SEMINÁRIO INTERNO SOBRE EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO". It is divided into several sections: "PROGRAMA" with a small graphic, "NOTÍCIAS" with a red header, "APRESENTAÇÕES REALIZADAS" listing dates and topics, and "PRÓXIMAS APRESENTAÇÕES" listing future topics and dates. Below the screenshot is the text "LINK INTRANET".

PROGRAMA	APRESENTAÇÕES REALIZADAS
NOTÍCIAS	Dia 25/04/2003 Reajuste x Revisão
	Notas sobre EEF
	Regulação Econômica
	Dia 02/05/2003 Diretoria Jurídica
PRÓXIMAS APRESENTAÇÕES	Dia 19/05/2003 PBE x PER
	Dia 16/06/2003 Plano de Contas

LINK INTRANET

PROGRAMA

- Os fundamentos e aspectos econômicos do equilíbrio econômico e financeiro;
- Reajuste x Revisão: Conceitos e Aplicabilidades ;
- Notas sobre o Equilíbrio Econômico e Financeiro;
- Aspectos Jurídicos do equilíbrio econômico e financeiro dos contratos de concessão;
- Indicadores Contratuais Modificados com a Assinatura do 1º Termo Aditivo: PBE x PER.

- Os ganhos da exigência de um plano de contas único na apuração do equilíbrio econômico e financeiro;
- Indicadores de desempenho no setor de saneamento frente o equilíbrio econômico e financeiro;
- Introdução à metodologia EVA, análise da concessionária Brita S/A.

CARTEIRA DE IDENTIFICAÇÃO FUNCIONAL

Foram criadas carteiras de identificação para os Conselheiros e Servidores da AGERGS.

AUMENTO DE COTA DE ESTAGIÁRIOS

Durante o ano de 2003, em virtude da grande demanda de trabalho, a AGERGS aumentou sua quota de estagiários de 25 para 35 estudantes.

ESTRUTURAÇÃO FÍSICA

NOVA SEDE

A Agência, a partir de junho de 2003, ocupa uma área de 1.500 m², em nova sede. O novo endereço é local de fácil acesso à população, com instalações amplas e modernas.

Determinada a proporcionar um ambiente funcional prático e agradável, a agência está complementando seu mobiliário para oferecer melhores condições de trabalho e conforto aos servidores e a todos que a procuram.

INFORMATIZAÇÃO

O projeto "Estrutura e Implantação de Sistemas de Informática", resultado de uma parceria com a PROCERGS e cujo diagnóstico já está concluído, visa a otimizar a estrutura atual, além de agilizar as demandas existentes e projetar uma infra-estrutura de informática que englobe sistemas, pessoal técnico, equipamentos e a manutenção para atendimento de usuários.

A AGERGS instalou o cabeamento estruturado da rede de informática, possibilitando a utilização de sistemas integrados.

Promoveu certame licitatório para aquisição de equipamentos de informática, o que deverá trazer significativa redução de custos para a Agência, visto que estes substituirão os equipamentos locados.

PORTAL DE REGULAÇÃO

Ter acesso a todas as informações que envolvem a atividade regulatória, assim como conferir transparência aos trabalhos desenvolvidos pela Agência é fundamental. Portanto, foi elaborado projeto para a criação de Portal de Regulação, cujo apoio, haja vista a importância e o alcance social, está sendo negociado com o Banco Mundial (BIRD).

CENTRAL TELEFÔNICA

Foi implantada uma central telefônica digital, de forma a assegurar maior eficiência e agilidade às demandas da Agência.

INFRA-ESTRUTURA

Providências para aquisição de automóvel e compra de equipamentos eletrônicos, através de procedimento licitatório, como forma de garantir a qualidade do trabalho desenvolvido pela Agência. Uma instituição bem equipada tem melhores condições de produzir.

BIBLIOTECA

A AGERGS está estruturando a sua Biblioteca. O local, além de servir como espaço de pesquisa para os técnicos da Agência, também estará disponível para os cidadãos em geral.

AUTONOMIA FINANCEIRA

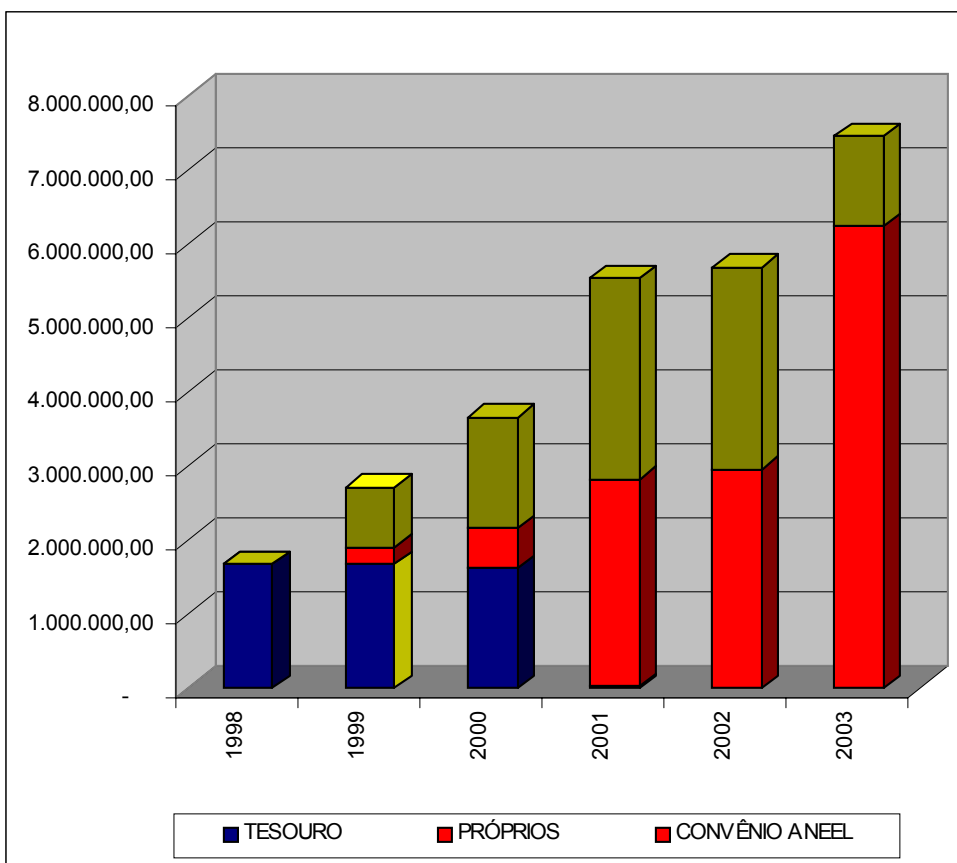
A eficiência da Agência Reguladora está, sem dúvida, condicionada à sua independência. **A autonomia financeira é absolutamente indispensável para a realização de um trabalho eficiente, justo e transparente.**

LEI DAS TAXAS DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE - TAFIC

Em 16 de dezembro de 2002, foi sancionada a Lei nº 11.863, alterando a Lei das Taxas de Fiscalização e Controle. A partir da nova Lei, no ano de 2003, a Instituição consolidou sua autonomia financeira e orçamentária, passando a contar com uma arrecadação aproximada de R\$ 6 milhões ao ano.

O Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul, na Auditoria Ordinária referente ao exercício de 2003, observa:

"Percebe-se, também, que em agosto de 2003, a arrecadação da TAFIC já superava em 29% o total da mesma taxa arrecadado em todo o exercício de 2002, assim como superava o total de receita tributária (R\$ 3.600.000,00), prevista no orçamento da AGERGS para o exercício de 2003."



A AGERGS encaminhou ao Poder Executivo minuta de Projeto de Lei, com o objetivo de regulamentar a Lei nº 11.863/2002, de forma a viabilizar o pagamento de dívidas referentes ao período de 1998 a 2002. O projeto não foi apreciado pelo Poder Legislativo, devendo ser reencaminhado em 2004.

INSCRIÇÃO EM DÍVIDA ATIVA

Durante o exercício de 2003, foram encaminhados 316 processos à Secretaria Estadual da Fazenda, referentes às inadimplências correspondentes ao exercício de 1998, para o lançamento em dívida ativa.

ATIVIDADES E REALIZAÇÕES

CONSELHO SUPERIOR

O Conselho Superior da AGERGS, composto por 07 Conselheiros, é o órgão deliberativo da Agência.

Durante o exercício de 2003, o Conselho analisou diversos expedientes de vital importância para a garantia da qualidade dos serviços públicos no Estado do Rio Grande do Sul. As matérias mais relevantes, objetos de discussão ao longo deste ano, encontram-se destacadas no Capítulo anterior - Destaques do Ano de 2003.

A título informativo, convém mensurar as atividades realizadas pelo Conselho:

NÚMERO TOTAL	ATIVIDADE
07	Audiências Públicas
125	Sessões Ordinárias
02	Sessões Solenes

Entre as atividades do Conselho, foram constituídos grupos de trabalho visando à proposição de estratégias de ação da AGERGS contra o transporte irregular, bem como à revisão do Regimento Interno da Agência.

VIAGENS

Em diversos pontos de nosso País e do exterior, os Conselheiros representaram a Agência, divulgando o trabalho regulatório desenvolvido, buscando promover a troca de experiência e ministrando cursos e palestras.

DESLOCAMENTOS PARA O EXTERIOR

Conselheiro	Local	Período	Finalidade
Maria Augusta Feldman	Argentina	26/02/03 a 28/02/03	Reuniões da ADERASA.
David Fialkow	Argentina e Chile	26/02/03 a 28/02/03	Reuniões da ADERASA e SERNAC.
Maria Augusta Feldman	Lima/Peru	20/08/03 a 24/08/03	I Taller del Grupo Regional de Trabajo sobre la Participación de la Sociedad Civil em la Regulación de los Servicios de Saneamiento, como palestrante.
Maria Augusta Feldman	Santiago / Chile	21/09/03 a 26/09/03	Seminário Internacional "Transferencia de Experiencias del Programa de Reforzamiento Institucional de la Superintendencia de Servicios Sanitarios de Chile", promovido pela CEPAL e "Tercer Encuentro de la Asociación de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamiento de Las Américas". A Conselheira-Presidente proferiu palestra no evento.
Eduardo Delgado			
Luiz Miranda	Washington /USA	08/11/03 a 13/11/03	Conferência "Financiación de los Servicios de Agua y Saneamiento: Opciones y Condicionantes"

DESLOCAMENTOS PARA FORA DO ESTADO

Conselheiro	Local	Período	Finalidade
Maria Augusta Feldman	Brasília/DF	16/01/03 a 17/01/03	Audiência na ANEEL, na Secretaria-Geral do Palácio do Planalto e no MME.
Luiz Miranda	Brasília/DF	16/01/03 a 17/01/03	Audiência na ANEEL, na Secretaria-Geral do Palácio do Planalto e no MME.
Eduardo Delgado	Brasília/DF	12/02/03 a 13/02/03	Cerimônia de Divulgação do Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor.
Maria Augusta Feldman	Brasília/DF	09/03/03 a 10/03/03	Audiência referente ao Convênio ANEEL/AGERGS.
Clóvis Ilgenfritz da Silva	Brasília/DF	21, 22/03/03 e 24, 25/03/03	Audiência no Ministério dos Transportes, bem como no Ministério de Minas e Energia e Secretaria Executiva do Desenvolvimento Social.
Maria Augusta Feldman	Maceió/ AL	24/03/03 a 26/03/03	Assembléia Geral Extraordinária da ABAR, bem como II Fórum Nacional de Transporte Intermunicipal de Passageiros.
Eduardo Delgado	Maceió/ AL	24/03/03 a 26/03/03	Assembléia Geral Extraordinária da ABAR, bem como II Fórum Nacional de Transporte Intermunicipal de Passageiros.
Maria Augusta Feldman	São Paulo/SP	06/05/03 a 07/05/03	Reunião promovida pela ABAR e pela CSPE, na área de regulação de gás canalizado.

Clovis Ilgenfritz da Silva	Brasília/DF	19/05/03 a 21/05/03	Seminário "Avaliação e Desafios da Regulação no Brasil".
David Fialkow Sobrinho			
Maria Augusta Feldman	Brasília/DF	16/06/03 a 17/06/03	Assembléia Geral Extraordinária da ABAR e audiências no BIRD e BID.
Eduardo Delgado			
Clovis Ilgenfritz da Silva	Brasília/DF	30/06/03 a 02/07/03	Audiência no Ministério dos Transportes e ANTT.
Maria Augusta Feldman	São Paulo/SP	07/07/03 a 08/07/03	Reunião na Comissão de Serviços Públicos de Energia – CSPE.
Maria Augusta Feldman	Rio de Janeiro/RJ	22/07/03 a 24/07/03	Audiência na ANP sobre o Convênio ANP/AGERGS.
Luiz Miranda			
Maria Augusta Feldman	Brasília/DF	05/08/03 a 06/08/03	Entrega do Prêmio ABRADÉE, em face do Convênio com a ANEEL.
Clovis Ilgenfritz da Silva	Brasília/DF	11/08/03 a 12/08/03	Audiência no Ministério dos Transportes, Convênio – ANTT.
Maria Augusta Feldman	Brasília/DF	27/08/03 a 29/08/03	Curso de pós-graduação em Controle Externo do Instituto Serzedello Correa - Tribunal de Contas da União, ministrando disciplina de Controle e Fiscalização.
Denise Zaians	Rio de Janeiro/RJ	10/09/03 a 11/09/03	Seminário Internacional "A Regulação na França e no Brasil: Análise Comparativa".
Clovis Ilgenfritz da Silva	Brasília/DF	10/09/03 a 12/09/03	Seminário "Cooperativismo e Associativismo: Soluções para a Habitação" no Ministério das Cidades, bem como informações e subsídios sobre o saneamento.
David Fialkow Sobrinho	Brasília/DF	24/09/03 a 26/09/03	Reunião na ANEEL para tratar de metas para a renovação do Convênio ANEEL/AGERGS, do II Workshop de Descentralização 2003 e IV Seminário Nacional de Eficiência Energética do Setor Elétrico e Pesquisa e Desenvolvimento.

Maria Augusta Feldman	São Paulo/SP e Goiânia/GO	29/10/03 a 01/11/03	Conferência Nacional "Análise da Viabilidade das PPPs – Parcerias Público-Privadas no Brasil", em SP e Seminário Brasileiro de Regulação do Setor de Saneamento Básico, da ABAR, em GO, sendo em ambas como palestrante.
Guilherme Socias Villela	São Paulo/SP	01/10/03	Seminário PPPs: Parcerias Público-Privada.
Denise Zaions			
Maria Augusta Feldman	Salvador/BA	15/10/03 a 18/10/03	I Fórum Brasileiro de Direito Administrativo Econômico, promovido pelo Instituto de Direito Público da Bahia. A Conselheira-Presidente proferiu palestra na abertura do evento.
Eduardo Delgado			
Clovis Ilgenfritz da Silva	Goiânia/GO	29/10/03 a 31/10/03	"Seminário Brasileiro de Regulação do Setor de Saneamento Básico".
Maria Augusta Feldman	Brasília/DF	04/11/03 a 06/11/03	II Workshop de Descentralização.
Eduardo Delgado			
Clovis Ilgenfritz da Silva	Brasília/DF	10/11/03 a 11/11/03	Cerimônia de Lançamento do Programa Nacional de Universalização do Acesso e Uso de Energia Elétrica.
Maria Augusta Feldman	Rio de Janeiro/RJ	13/11/03 a 14/11/03	Seminário Internacional sobre "Parceria Público-Privada na Provisão de Serviços de infraestrutura", como painalista.
Maria Augusta Feldman	Brasília/DF	24/11/03 a 25/11/03	Seminário "O Controle das Agências Reguladoras", promovido pelo TCU, no qual a Conselheira-Presidente proferiu palestra sobre autonomia e controle das Agências Reguladoras.
Denise Zaions			
Maria Augusta Feldman	São Paulo/SP	05/12/03	Seminário "A Parceria Público-Privada (PPP) e a sua Empresa", promovido pela Internews, como palestrante.
Maria Augusta Feldman	Campo Grande/MS e Brasília/DF	10/12/03 a 12/12/03	3º Fórum Nacional de Transporte Intermunicipal de Passageiros, em Campo Grande e Evento sobre Saneamento Ambiental, em Brasília.
Eduardo Delgado	Brasília/DF	11/12/03 a 12/12/03	Reunião sobre Política Nacional de Saneamento Ambiental, no Ministério das Cidades.

**DESLOCAMENTOS PARA O INTERIOR DO RS
CONSELHEIROS
2003**

Nome do servidor	Local	Período	Finalidade
Maria Augusta Feldman	Triunfo	07/04/03	Reunião na Prefeitura de Triunfo, sobre a Travessia Hidroviária.
Clóvis Ilgenfritz da Silva			
Maria Augusta Feldman	Gramado	24/04/03	Reuniões para organização do III Congresso Brasileiro de Regulação.
Clóvis Ilgenfritz da Silva			
Luiz Miranda			
Eduardo Delgado			
Maria Augusta Feldman		29/04/03 a	Audiência Pública AGERGS 002/2003.
Denise Zaions		30/04/03	
Maria Augusta Feldman	São José do Norte	08/05/03 a 09/05/03	Audiência Pública AGERGS n.º 003/2003
Denise Zaions			
Eduardo Delgado			
Clovis Ilgenfritz da Silva			
Luiz Miranda			

Denise Zaions	Gramado	26/05/03 a 28/05/03	III Congresso Brasileiro de Regulação dos Serviços Públicos Concedidos.
Maria Augusta Feldman		25/05/03 a 28/05/03	
Clovis Ilgenfritz da Silva		25/05/03 a 28/05/03	
David Fialkow Sobrinho		25/05/03 a 28/05/03	
Luiz Miranda		25/05/03 a 28/05/03	
Guilherme Socias Villela		25/05/03 a 28/05/03	
Eduardo Delgado		25/05/03 a 28/05/03	
Maria Augusta Feldman	Gramado	16/09/03 a 17/09/03	Abertura do III Encontro Nacional de Ouvidores
Maria Augusta Feldman	Camaquã	02/10/03	Audiência Pública.
David Fialkow Sobrinho			
Eduardo Delgado			
Luiz Miranda			
Luiz Miranda	Alvorada	15/10/03	Audiência Pública
Maria Augusta Feldman	Gramado	26/11/03	Solenidade de Abertura do III Congresso Brasileiro de Concessionárias de Rodovias.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

O Gabinete da Presidência é o órgão coordenador de todas as atividades de representação externa e relações institucionais da AGERGS, em apoio à Conselheira Presidente e aos demais Conselheiros.

Nesse sentido, é responsável pela emissão de toda a correspondência e atos da Presidência e do Conselho Superior, tais como ofícios, resoluções, deliberações e atas. Trabalha, ainda, na organização de eventos, como sessões solenes, palestras e audiência públicas, assim como coordena a elaboração do relatório anual e presta assistência direta e imediata à Conselheira-Presidente.

O Gabinete da Presidência é composto por:

- Chefe de Gabinete: Roberta Moraes de Vasconcelos
- Secretária Executiva do Conselho Superior: Marlow Velasquez Lopes[‡]
- Secretária da Presidência: Neuza Silva Soares
- Assessora de Comunicação Social: Andréia Grams[§]
- Responsável pela Criação e Arte: Nelson Rech
- Serviços Gerais: Maria Etelvina Gubert Viegas
- Recepção: Carmen Elizete Padilha de Oliveira
- Ao longo do ano de 2003 trabalharam no Gabinete e no Conselho os seguintes Estagiários: Bruna Karpinski Santos, Salimar Salib, Munique Chaves Garcia, Pedro Luis Pereira Pires, Lucinéia Maribel Guzón, Solange Amarilis dos Santos, Lilian Marieli Santos da Fonseca, Lucas Sperotto da Silveira, Marcus Vinícius da Silveira, Caroline Santos Adornes, Ana Teresa Gotardo, Maria Isabel Bonorino Machado, João Manoel Job Duarte.

O quadro abaixo demonstra, de forma sucinta, as atividades mensuráveis realizadas pelo Gabinete da Presidência no exercício de 2003:

ATIVIDADES	NÚMERO TOTAL
Reuniões Externas da Presidência	52
Reuniões Internas da Presidência	54
Memorandos	152
Ofícios	119

[‡] - Até 06 de Outubro de 2003.

[§] - A jornalista Andréia Grams ingressou na AGERGS em Maio, substituindo Thamara da Costa Pereira.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Assessoria de Comunicação Social está ligada ao Gabinete da Presidência, sendo responsável pela divulgação institucional.

TAXAÇÃO

A atividade de taxação consiste na seleção das matérias publicadas na imprensa local e nacional, referentes à AGERGS e à regulação em geral, assim como a áreas reguladas: transporte de passageiros, rodovias e pólos de pedágio, energia elétrica, saneamento, irrigação, gás, telefonia, portos e hidrovias, inspeção veicular, estações rodoviárias...

A seleção também compreende as publicações do Diário Oficial relacionadas à Agência, sendo disponibilizada na página da Intranet e encaminhada, diariamente, em cópia física, aos setores da AGERGS.

São taxados os jornais Correio do Povo, Zero Hora, Jornal do Comércio, O Sul, Gazeta Mercantil, Folha de São Paulo, O Estado de São Paulo, Jornal do Brasil, O Globo e Correio Brasiliense, além do Diário Oficial do Estado. Os exemplares completos são arquivados na Comunicação por um período de 30 dias, com exceção do DOE, que é encaminhado à Diretoria Jurídica.

RELEASE

Os temas debatidos, relacionados à AGERGS, são divulgados através de releases para a imprensa.

Desde junho, os releases também estão sendo disponibilizados na página da Intranet.

Foram produzidos e enviados à imprensa, de maio a dezembro, 47 releases.

CONVITES RECEBIDOS

A Assessoria de Comunicação registra, mensalmente, todos os convites recebidos pela Agência, através do Gabinete da Presidência.

Durante o ano de 2003, foram recebidos 434 convites para eventos, congressos, cursos, palestras e apresentações diversas (conforme **Anexo I**).

DEMANDAS DA IMPRENSA

Todas as solicitações de informações da imprensa são centralizadas na Assessoria de Comunicação Social.

De maio a dezembro de 2003, foram atendidas 91 demandas de imprensa, sendo 47 entrevistas concedidas para rádios, 26 para jornais, 06 para revistas, 09 para tvs e 03 para newsletters (conforme Anexo II).

EVENTOS

A Assessoria de Comunicação Social participou da realização e organização de todas atividades externas da Agência, entre elas:

- **Posse do Conselheiro Guilherme Socias Villela**, ocorrida em maio de 2003;
- **Seis anos AGERGS**: realização do 1º Seminário de Usuários Voluntários;
- **Solenidade de Posse** da Conselheira Maria Augusta Feldman, que foi reconduzida ao cargo de Conselheira-Presidente. O evento, realizado na sede da AGERGS, contou com a participação de diversas autoridades que prestigiaram a cerimônia.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

A AGERGS desenvolveu a Campanha do Agasalho AGERGS/2003, com a mensagem "Aqueça a solidariedade que existe dentro de você" e a Campanha "Fome", para arrecadação de alimentos.

Todo material arrecadado em ambas as campanhas foram entregues à Paróquia Santo Antônio, instituição escolhida pelos funcionários da Casa.

MAILING

Neste ano de 2003, a AGERGS aperfeiçoou mailing de prefeitos e vereadores do Estado do Rio Grande do Sul, Secretários de Estado e demais autoridades integrantes

do Governo, Ministros, Deputados Estaduais e Federais, Senadores, delegatários, agências nacionais e de outros estados, Governadores, usuários dos serviços públicos gaúchos e demais órgãos afins.

COMUNICAÇÃO INTERNA

Foram implantadas algumas ferramentas de organização interna, visando a otimizar o trabalho desenvolvido:

- Calendário de eventos - está sendo elaborado um calendário com as principais datas comemorativas;
- Arquivo de fotos- Grande parte dos eventos realizados pela AGERGS tiveram registro fotográfico; para tanto, foi criada uma pasta-arquivo de fotos com etiqueta de identificação, na qual consta evento, data , local e participantes.

SITE

A Assessoria auxiliou na atualização do site da Agência.
Foram registradas 38.515 visitas no último ano.

DIRETORIA-GERAL

A Diretoria-Geral, conforme artigo 7.º e incisos do Regimento Interno, coordena e supervisiona, sob a orientação do Conselho Superior, as atividades de planejamento, organização, execução e controle das funções técnicas da Agência.

Responde, também, pelo controle finalístico de todas as funções administrativas da Casa, sendo o Diretor-Geral ordenador de despesas, por delegação da Presidência.

Entre as suas competências, consta a harmonização dos setores da AGERGS e sua coordenação, na busca da satisfação das metas e objetivos da Agência.

A grande maioria das atividades desenvolvidas pela Diretoria-Geral não são mensuráveis, contudo, através da tabela abaixo, apresentamos quadro representativo do trabalho realizado, demonstrando as atividades que podem ser expressas em números:

DEMONSTRATIVO DE ATIVIDADES MENSURÁVEIS DA DG:

ATIVIDADE	QUANTIDADE
Processos que tramitaram na DG	532
Encaminhamentos com parecer ao Conselho Superior	151
Ofícios expedidos	1057
Memorandos expedidos	92

REPRESENTAÇÃO EM SEMINÁRIOS, ENCONTROS, REUNIÕES DE TRABALHO E AUDIÊNCIAS

Audiências Públicas da ANEEL	02
III Congresso Brasileiro de Agências de Regulação - ABAR	01
III Congresso Brasileiro de Concessão de Rodovias - CBCR	01
8º Encontro Nacional de Conservação Rodoviária - ENACOR	01
I Fórum de Energia do Rio Grande do Sul - ELETRISUL	01
Encontro ANEEL / Contrato de Adesão	02
Reuniões com a Secretaria dos Transportes	02
Reuniões com o DAER / AGCR	11
Reuniões com a METROPLAN	05
Reuniões com a SPH	02
Reuniões com a Secretaria de Energia, Minas e Comunicação	01
Reuniões com a SULGÁS	01
Reuniões com a CORSAN / FAMURS	05
Reuniões com a Secretaria da Fazenda	05
Reuniões com a Casa Civil	07
Reuniões com Prefeituras Municipais	08
Reuniões Assembléia Legislativa - Comissão Serviços Públicos	04
Seminário Interno AGERGS	01

OUVIDORIA

Nos termos do art. 13 do Decreto n.º 39061/98 (Regimento Interno da AGERGS), compete à Ouvidoria:

I - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços delegados e Governo com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre delegatários e consumidores, nas etapas iniciais;

II - registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS;

III - encaminhar as reclamações dos usuários dos serviços delegados, especialmente em relação à qualidade e à tarifa, aos respectivos órgãos competentes, acompanhando a solução do problema;

IV - estimular a criação e a organização de associações de usuários;

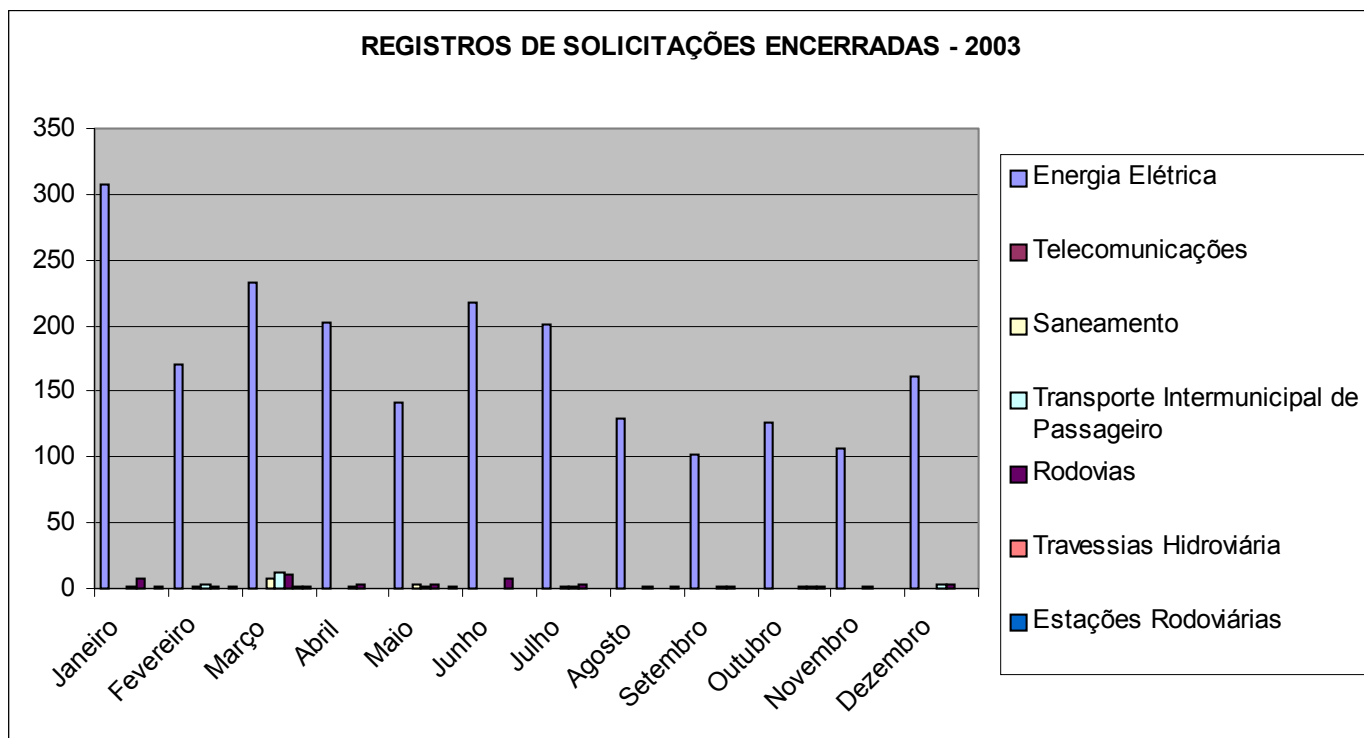
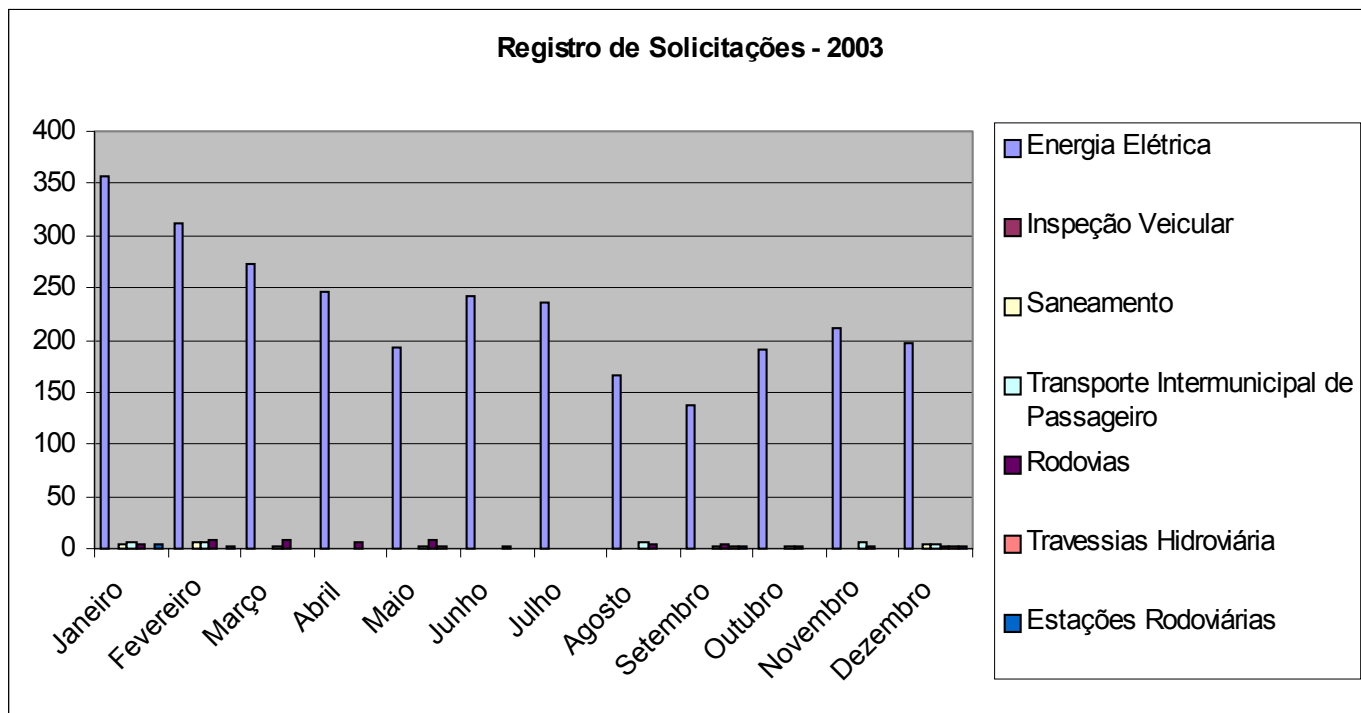
V - executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.”

Integraram a Ouvidoria o Assessor Helmut Leonardo Volkmann; André Luis Lopes, Técnico Nível Médio; Carlos Cony, Coordenador; Fernando Schaedler, Técnico de Nível Médio; Rosaura Bohusch, Secretária; Tatiane Vargas, Técnica de Nível Médio; Liziane Cordeiro, Estagiária; Nádia Maurano, Assessora, e Fabiano Cardoso, Estagiário.

ATIVIDADES

Solicitações

Os gráficos apresentados são referentes às solicitações de Ouvidoria registradas no Sistema de Ouvidoria da AGERGS – SOA. Assim, todas elas tiveram alguma tramitação na Agência ou geraram algum tipo de contato com concessionárias ou usuários.



* O número de ligações é superior aos registros, tendo em vista que não são computadas as ligações referentes às áreas não reguladas pela AGERGS, assim como nas ocasiões em que os usuários são orientados a dirigir-se às Concessionárias ou outros órgãos.

Outras Atividades

Fórum Estadual de Defesa do Consumidor

Participação em oito reuniões ordinárias realizadas.

Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica

Em 2003, a AGERGS, através de sua Ouvidoria, manteve permanente troca de informações com todos os Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica do Rio Grande do Sul, via telefone, participando de reuniões e, especialmente, com a troca de e-mails.

De janeiro a novembro, a AGERGS participou de 13 das 18 reuniões realizadas pelos Conselhos de Consumidores da RGE, CEEE e AES SUL, e esteve presente em 05 das reuniões realizadas pelos Conselhos de Consumidores do interior do estado (DEMEI, ELETROCAR, HIDROPAN, MUXFELDT e UHENPAL).

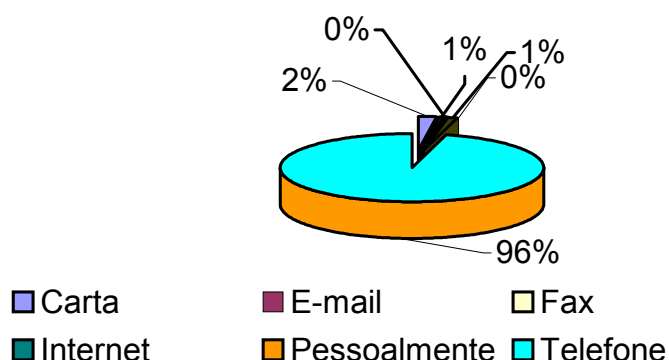
MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA SETORIAL

ENERGIA ELÉTRICA

Meios de atendimento

A tabela e o gráfico abaixo demonstram a distribuição dos atendimentos relacionados aos meios utilizados, por essa Ouvidoria:

Meios de Atendimento	Total
Carta	60
E-mail	14
Fax	11
Internet	24
Pessoalmente	5
Telefone	2591
TOTAL	2705



Do Tratamento das Solicitações de Ouvidoria

A planilha e o gráfico abaixo demonstram o fluxo de solicitações de Ouvidoria que deram entrada e saída nessa Agência:

MESES	Saldo mês Anterior	Solicitações encaminhadas pela CTA da AGERGS	Solicitações encaminhadas pela ANEEL	SO's tratadas pela AGERGS	Solicitações Solucionadas	Prazo médio	Produtividade (%)	Saldo Final
Janeiro	459	330	48	837	278	34	33,21	559
Fevereiro	559	260	58	877	166	19	18,93	711
Março	711	240	33	984	249	52	25,30	735
Abril	735	213	46	994	196	62	19,72	798
Maiο	798	172	27	997	154	80	15,45	843
Junho	843	212	29	1084	223	60	20,57	861
Julho	861	224	18	1103	253	102	22,94	850
Agosto	850	155	14	1019	313	100	30,72	706
Setembro	706	134	24	864	216	104	25,00	648
Outubro	648	171	26	845	233	94	27,57	612
Novembro	612	212	18	842	222	90	26,37	620
Dezembro	620	184	16	820	197	132	24,02	623
Saldo do Período	620	2507	357	11266	2700	77	24,15	623

USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS

Em atendimento à Lei 11.075, de 6 de janeiro de 1998, que instituiu o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos, a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul (AGERGS) criou o Cadastro de Usuários Voluntários.

A participação no Cadastro de Usuários Voluntários é facultado a todo cidadão maior de idade residente no Rio Grande do Sul, bastando o cadastramento nesta Agência.

Atualmente, o Cadastro de Usuários Voluntários da AGERGS conta com aproximadamente 4.500 cidadãos, a maioria inscrita em mais de uma área de interesse (energia elétrica, saneamento – água e esgoto, pólos de concessão rodoviária, sistema de transporte intermunicipal de passageiros, travessias hidroviárias, serviços de formação de condutores de veículos automotores, inspeção veicular e remoção e depósito de veículos). Apesar de não ter sido efetuada nenhuma campanha de cadastramento durante o ano de 2003, aproximadamente 400 cidadãos solicitaram sua inclusão no cadastro e outros 300 tiveram seus dados atualizados. O número total de Usuários permanece próximo ao existente no final de 2002, devido às exclusões decorrentes das rotinas de manutenção do Cadastro.

No ano de 2003, foram desenvolvidos diversos procedimentos visando a aprimorar a base de dados onde se encontra armazenado o Cadastro de Usuários Voluntários da AGERGS, tornando sua utilização mais eficiente e assegurando maior confiabilidade aos dados, através da otimização das rotinas de manutenção.

Iniciou-se, neste ano, também, um Programa de Relacionamento com os Usuários Voluntários, buscando incrementar o contato da Agência com estes cidadãos, levando formação e informação até eles, de forma a captar sua opinião sobre a prestação dos serviços públicos delegados.

A partir desse Programa, a AGERGS tem encaminhado correspondências aos Usuários, convidando-os a participar das Audiências Públicas e sessões do Conselho relativas às respectivas áreas de cadastramento.

GABINETE ADMINISTRATIVO

Atividades

Núcleo de Administração:

- Controle e manutenção do estoque do almoxarifado.
- Controle da movimentação dos bens patrimoniais existentes.
- Recebimento e envio de correspondências internas e externas.
- Compras dispensáveis de licitação.
- Cadastramento e controle dos materiais da Biblioteca.
- Gerenciamento de convênios e contratos.
- Serviços gerais de manutenção e conservação da sede.
- Encaminhamento de publicações para a CORAG.
- Acompanhamento de processos no SPI e das publicações do Diário Oficial do Estado.
- Controle dos pagamentos realizados pela AGERGS.
- Trabalho de Diagnóstico Organizacional (levantamento de todas as atividades do Administrativo), elaborado pela AGERGS/PROCERGS para a futura implantação de um Sistema de Informática que atenda as demandas da Agência.
- Realização de atividades de protocolo, sendo que, em 2003, foram abertos 1.500 novos expedientes administrativos.
- Abertura de 13 procedimentos licitatórios, sendo 09 concluídos com êxito.
- Mudança para a nova sede da AGERGS:
 - a) acompanhamento da execução das obras de reformas;
 - b) contratação de empresa de mudança;
 - c) organização e execução da transferência da sede: móveis, equipamentos, linhas telefônicas, energia elétrica;
 - d) Contratação direta de empresa de limpeza e manutenção hidráulica e elétrica e encaminhamento de licitação.

Núcleo de Recursos Humanos:

- Preparação da folha de pagamento: servidores e estagiários.
- Nomeação e assentamento de servidores.
- Controle de frequência de servidores e estagiários.
- Contratação de novos estagiários.
- Expedição de efetividade do pessoal cedido.

- Pagamento de diárias, marcação e aquisição de passagens aéreas e requisição de veículos.
- Relatório de viagens.
- Averbação de tempo de serviço, expedição de certidões, concessão de avanço e licença-prêmio.
- Controle de férias dos servidores.
- Controle dos boletins de estágio probatório.
- Apoio administrativo na participação dos servidores, assim como organização e acompanhamento do estande da AGERGS nos seguintes eventos:
 - a) III Congresso Brasileiro de Regulação de Serviços Públicos Concedidos, na cidade de Gramado;
 - b) ELETRISUL – Feira de Eletricidade e Eletroeletrônica, na cidade de Novo Hamburgo;
 - c) VIII ENACOR – Encontro Nacional de Conservação Rodoviária, na cidade de Gramado.

Núcleo de Informática:

- Administração da rede de computadores.
- Administração das contas de e-mail.
- Administração de contas nos sistemas da PROCERGS.
- Administração da central telefônica.
- Adequação da utilização e remanejo de equipamentos.
- Backup de segurança de arquivos e mensagens de e-mail.
- Especificações para compra de equipamentos e materiais de informática.
- Orçamento para compra de material de informática.
- Suporte aos usuários.
- Suporte de hardware e software.
- Aquisição de HD para implementação do servidor de arquivos.
- Aquisição de acessórios para refrigeração do servidor de arquivos.
- Aquisição de gravador de CD a ser usado na Assessoria de Comunicação Social.
- Regularização da licença de uso para o software de editoração gráfica, usado na Assessoria de Comunicação Social.

Núcleo Financeiro:

Empenhos emitidos	1.563
Liquidações realizadas	1.463
Pagamentos efetuados	1.369
Retenções efetuadas	201
Solicitações de recurso orçamentário enviadas	263
Processos para lançamento em dívida ativa TAFIC 1998	316
Transferências de numerário realizadas	394
Registros de receitas efetuados	185
Conciliações contábeis elaboradas	107
Adiantamentos de numerário geridos	32
Prestações de contas registradas	144
Baixas de responsabilidade registradas	144
Lançamentos contábeis não automáticos	73
Balancetes elaborados	12

Outras atividades realizadas pelo Núcleo de Finanças:

- apuração e cobrança da Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados – TAFIC;
- participação na elaboração do Plano Plurianual 2004-2007 da AGERGS;
- elaboração da Proposta Orçamentária 2004;
- proposição de cotas orçamentárias mensais à Divisão de Programação Orçamentária da Secretaria Estadual de Coordenação e Planejamento;
- acompanhamento da execução orçamentária;
- elaboração e encaminhamento à Secretaria da Fazenda de pedidos de suplementação orçamentária;
- elaboração do Balanço Geral da AGERGS;
- prestações de contas (Tribunal de Contas, CAGE, ANEEL);
- elaboração de planilhas e estudos para subsidiar a elaboração do projeto de lei que trata dos débitos anteriores em relação à TAFIC.

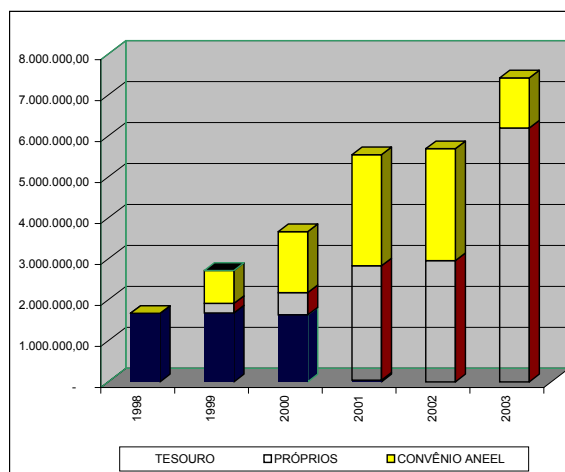
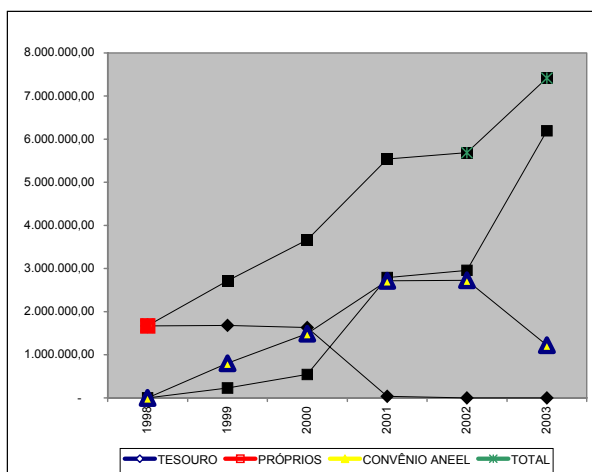
SITUAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA DA AGERGS

A AGERGS exerce sua autonomia financeira desde o ano de 2001. Em 2003, a autonomia financeira e orçamentária foi consolidada mediante a sanção da Lei nº 11.863, de 16 de dezembro, alterando a Lei da TAFIC e adequando-a à realidade das concessionárias. A partir de então, a arrecadação de recursos próprios passou de um patamar próximo a R\$ 3 milhões, em 2002, para mais de R\$ 6 milhões no ano seguinte, conforme demonstrativos abaixo.

Além da arrecadação própria, a Autarquia conta com recursos do Convênio com a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, cuja evolução também é demonstrada a seguir:

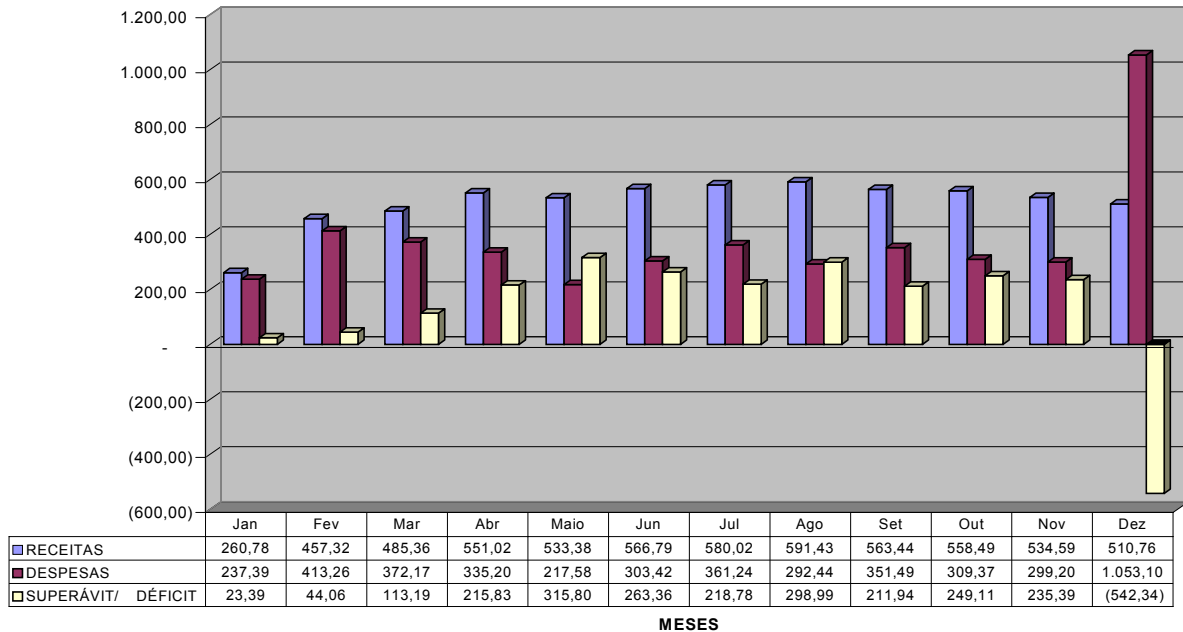
RECEITA ARRECADADA POR RECURSO: PERÍODO 1998 - 2003

RECURSOS	1998		1999		2000		2001		2002		2003	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
TESOURO	1.671.197,81	99,97%	1.680.348,54	61,88%	1.630.749,69	44,52%	38.951,15	0,70%	-	0,00%	-	0,00%
PRÓPRIOS	552,79	0,03%	232.030,85	8,54%	543.606,81	14,84%	2.789.011,53	50,33%	2.957.295,26	52,02%	6.193.380,54	83,53%
CONVÊNIO ANEEL	-	0,00%	803.252,18	29,58%	1.488.849,24	40,64%	2.713.470,74	48,97%	2.727.932,11	47,98%	1.221.061,18	16,47%
TOTAL	1.671.750,60	100,00%	2.715.631,57	100,00%	3.663.205,74	100,00%	5.541.433,42	100,00%	5.685.227,37	100,00%	7.414.441,72	100,00%



Relativamente à execução orçamentária do ano de 2003, a AGERGS apresentou um superávit (receita arrecadada menos despesa empenhada) no montante de R\$ 1.647.512,58 (um milhão, seiscentos e quarenta e sete mil, quinhentos e doze reais e cinquenta e oito centavos) quanto a recursos próprios. O comportamento da execução no exercício é demonstrado pelo gráfico a seguir, sendo que a próxima tabela demonstra os valores orçados e realizados em 2003:

**COMPARATIVO DE RECEITAS E DESPESAS PRÓPRIAS
EXERCÍCIO DE 2003**



**RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS
Exercício de 2003**

RECEITA

RECURSO	ORÇADA	ARRECADADA	DIFERENÇA
0001 - Tesouro do Estado	-	-	-
8000 - Próprios da Autarquia	3.607.000,00	6.193.380,54	2.586.380,54
8012 - Convênio ANEEL/AGERGS	4.290.000,00	1.221.061,18	(3.068.938,82)
Total	7.897.000,00	7.414.441,72	(482.558,28)

DESPESA

RECURSO	ORÇADA	EMPENHADA	DIFERENÇA
0001 - Tesouro do Estado	103.000,00	-	103.000,00
8000 - Próprios da Autarquia	5.409.163,05	4.545.867,96	863.295,09
8012 - Convênio ANEEL/AGERGS	4.290.000,00	1.366.710,83	2.923.289,17
Total	9.802.163,05	5.912.578,79	3.889.584,26

SUPERÁVIT

(Receita Arrecadada - Despesa Empenhada)

RECURSO	EXECUÇÃO
0001 - Tesouro do Estado	-
8000 - Próprios da Autarquia	1.647.512,58
8012 - Convênio ANEEL/AGERGS	(145.649,65)
Total	1.501.862,93

DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

A Diretoria de Qualidade dos Serviços realizou as seguintes atividades no presente ano:

- acompanhamento da evolução dos serviços públicos delegados com vistorias regulatórias em campo;
- realização de pesquisa de opinião dos usuários voluntários concernentes aos serviços públicos delegados sob regulação da AGERGS;
- sistematização da remessa de dados referentes ao Programa Estadual de Concessões Rodoviárias (PECR), com vistas à revisão contratual em 2004.

Foram elaboradas 101 informações, instruídos 63 processos e enviados 214 memorandos.

Integraram essa Diretoria, em 2003, os Técnicos de Nível Superior Ricardo Pereira da Silva, Luciano Schumacker, Eleonora da Silva Martins, Cláudia Vieira Coronas, Marco Aurélio Antunes, Luiz Henrique Mangeon, Roberto Englert, Flávio Piccinini, Francisco José Vasconcellos de Araujo, Nilton Telichevesky, Antônio Carlos Rossato, Miriam Suzana Rodrigues, José Carlos Lisboa; o Técnico cedido Volnei Xavier; os Auxiliares Técnicos Octávio Schneider Neto, José Felipe Pereira da Rocha e Ana Cristina dos Santos Rodrigues e as estagiárias Liziane González e Melissa Moraes.

ATIVIDADES

PÓLOS RODOVIÁRIOS

Acompanhamento das condições das rodovias e serviços de atendimento ao usuário

A Diretoria de Qualidade realizou vistorias regulatórias nos 7 pólos do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias (Metropolitano, Lajeado, Caxias do Sul, Carazinho, Santa Cruz do Sul, Vacaria e Gramado).

Nessas vistorias, as rodovias foram avaliadas sob a ótica do usuário, quanto às condições de pavimento (pista e acostamento), sinalização vertical e horizontal, obras de arte especiais (pontes e viadutos), drenagem e interseções. Foram, também, verificadas as condições das salas destinadas aos usuários, condição dos sanitários, acessibilidade ao livro de reclamações, presença dos veículos e das equipes para socorro mecânico e médico.

Número de Vistorias Regulatórias realizadas nos pólos rodoviários: 9.

Índices de Qualidade do PEQR

Encaminhamento ao Conselho Superior de Indicadores de Qualidade para o Programa Estadual de Concessões Rodoviárias (PEQR), em conformidade com a Lei 11.075/98 – Código de Qualidade dos Serviços Públicos.

Estudo Comparativo do Projeto Básico de Exploração (PBE) e do Projeto de Exploração das Rodovias (PER)

Elaboração de estudo sobre as modificações advindas da assinatura do Primeiro Termo Aditivo (QI, trilha de rodas, cumprimento dos cronogramas, qualidade ao final da concessão, degrau faixa/acostamento, largura da capina/roçada). Este estudo será um dos pilares da revisão contratual prevista para dezembro de 2004.

Atendimento de Reclamações dos Usuários

A atividade de rotina da Diretoria inclui atendimentos telefônicos, bem como fornecimento de informações por escrito aos usuários, nos casos mais complexos.

Número de informações elaboradas pela DQ, em razão de demanda de usuários: 14.

Acompanhamento da Execução do PER

O acompanhamento da execução do PER é atividade que integra a vistoria regulatória, na qual a equipe técnica verifica em campo as obras e serviços realizados pela concessionária e sua adequação ao previsto em contrato, assim como as alterações no cronograma e nas obras inicialmente previstas.

Pedido de Informações do Legislativo e do Ministério Público

A Diretoria de Qualidade forneceu subsídios para 05 pedidos de informações encaminhados pelo Poder Público.

Pontos de Apoio nos Trechos de Rodovias Concedidas

Elaboração de documento compilando os pontos de apoio aos usuários nos trechos de rodovias integrantes do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias (PECR) cadastrados pelas concessionárias.

Ponte sobre o Arroio Barriga – RST 287

Verificação das obras de recuperação das cabeceiras da ponte sobre o arroio Barriga na RST 287, trecho concedido à Santa Cruz Rodovias, bem como dos procedimentos adotados pela concessionária, visando a garantir a fluidez do tráfego.

Seminário Regional Sobre Pedágios

Participação nas reuniões e no Seminário Regional Sobre Pedágios realizados no município de Farroupilha.

Participação na Comissão Especial de Rodovias da Assembléia Legislativa

Nesta comissão, estão sendo debatidas as soluções para a conservação e manutenção das rodovias no estado e as causas dos acidentes com feridos e mortos.

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

Vistorias nas Estações Rodoviárias

Foram realizadas vistorias regulatórias nas estações rodoviárias de 1ª categoria em Capão da Canoa, Tramandaí, Osório e Santa Cruz do Sul; de 2ª categoria em Torres e Rio Pardo; de 3ª categoria em Cidreira e de 4ª categoria em Arroio Teixeira, Curumim, Arroio do Sal, Quintão, Pinhal, Imbé e Mariluz, a fim de verificar a adequação das instalações e equipamentos existentes, quanto às exigências constantes no Ato do DAER nº 31.512. Também foi avaliado o atendimento aos parâmetros de qualidade indicados pela AGERGS, referentes ao conforto, segurança, higiene e limpeza das dependências do terminal rodoviário.

Número de Vistorias Regulatórias realizadas: 14.

Editais de Licitação de Novas Estações Rodoviárias

Análise dos editais de licitação para a Estação Rodoviária de 4ª categoria, no município de Ivorá.

Inventário e Diagnóstico das Estações Rodoviárias

Por determinação do Conselho Superior, foi minutado Termo de Referência, visando a licitar contratação de empresa, a fim de elaborar diagnóstico das Estações Rodoviárias, em relação ao Ato Normativo n.º 31.512 do DAER e montagem de banco de dados cadastrais e operacionais, assim como memorial descritivo.

Pesquisa do Número de Passageiros

A Diretoria de Qualidade e a Diretoria de Tarifas realizaram, conjuntamente, o levantamento do número de passageiros de algumas linhas entre os municípios de Porto Alegre e Alvorada.

PORTOS E HIDROVIAS

Vistorias Regulatórias nos Terminais Portuários

TECON S.A., TERGRASA e PIER PETROLÍFERO, com visita técnica à Superintendência do Porto de Rio Grande, Capitania dos Portos, Órgão Gestor da Mão de Obra, todos no porto de Rio Grande.

Número de Vistorias Regulatórias realizadas: 3.

Vistorias Regulatórias nas Travessias Hidroviárias

Travessias hidroviárias de **São José do Norte – Rio Grande** e **Triunfo – São Jerônimo**, para verificar a qualidade dos serviços prestados quanto aos itens referentes ao conforto das embarcações e instalações da travessia, além do cumprimento de horários.

Número de Vistorias Regulatórias realizadas: 2.

Projeto de Melhoria de Qualidade dos Serviços – Travessia de Passageiros Rio Grande – São José do Norte

Elaboração de proposta de ações que visam a estabelecer um plano de melhoria da qualidade dos serviços e um plano de segurança das operações do transporte.

Investimentos da SAFEWAY nos Terminais Hidroviários de Passageiros de Rio Grande e São José do Norte

Por solicitação do Conselho Superior, a Diretoria levantou os investimentos realizados pela empresa SAFEWAY nos Terminais Hidroviários de Passageiros de Rio Grande e São José do Norte, referentes a obras, serviços, instalações e equipamentos, com objetivo de prestar serviço adequado aos usuários na venda de passagens.

Técnicos da Diretoria de Qualidade participaram da Audiência Pública realizada na Prefeitura Municipal de Triunfo, para a busca de solução dos problemas verificados na travessia de veículos entre aquele município e o município de São Jerônimo.

Reuniões de trabalho com a SPH e CET-LOG

Acompanhamento do processo de renegociação do contrato de concessão do terminal de contêineres do porto de Porto Alegre, através de visita técnica ao terminal CET-LOG e de duas reuniões com representantes da Diretoria de Portos da Superintendência de Portos e Hidrovias e da empresa CET-LOG.

SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS PELO DETRAN

Regulação do setor

A Diretoria de Qualidade, juntamente com a Diretoria de Tarifas, integrou grupo de trabalho criado pela Portaria Conjunta AGERGS/DETRAN nº 5, de 24 de março de 2003, publicada em 09-04-03, com a finalidade de definir os valores das horas-aula práticas e teóricas dos 251 Centros de Formação de Condutores. As reuniões realizadas proporcionaram à AGERGS informações detalhadas sobre a frota de veículos utilizados na prestação do referido serviço.

IRRIGAÇÃO

Vistorias no Sistema Irrigatório do Rio Vacacaí e Arroio das Canas

Realizadas vistorias para verificar a conservação e manutenção das barragens VAC 04, VAC 06 e VAC 07 e respectivos canais, a adequação das instalações e equipamentos existentes no sistema irrigatório, bem como para levantar dados sobre o número de lavoureiros que o utilizam. Também foi efetuado levantamento da área total concedida.

ENERGIA ELÉTRICA

A Gerência de Processos e Projetos de Energia Elétrica integra a Diretoria de Qualidade dos Serviços, sendo que suas funções decorrem do Convênio de Cooperação Nº 008/1998, celebrado entre a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e a AGERGS.

Os Processos Organizacionais ANEEL contemplados no PAM – Plano de Atividades e Metas/2003 foram:

- POA1 – Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
- POA2 – Regulação dos Serviços de Distribuição
- POA3 – Concessões e Autorizações de Transmissão e Distribuição
- POA4 – Mediação Administrativa Setorial
- POA7 – Relações Institucionais
- POA8 – Fiscalização da Geração

ATIVIDADES REALIZADAS

FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE

Planejamento das Fiscalizações em janeiro de 2003

- a. técnico-comercial, das oito concessionárias de distribuição do Estado;
- b. técnico, de 13 subestações da CEEE Transmissora e da Eletrosul, porém não pertencentes à Rede Básica;
- c. de Programas de Eficiência Energética das oito concessionárias de distribuição do Estado;
- d. de Programas de Pesquisa e Desenvolvimento das oito concessionárias de distribuição do Estado e da CGTEE;
- e. Avaliação da base de remuneração das concessionárias AES Sul, RGE e CEEE Transmissora, em conjunto com equipe da ANEEL.

Fiscalizações Técnica e Comercial

Foram realizadas Fiscalizações Técnica e Comercial das oito concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado.

Análise de Manifestações

Foram analisadas manifestações das oito concessionárias de distribuição do Estado, referentes aos Termos de Notificação e Relatórios de Fiscalização emitidos durante os seguintes processos de Fiscalização, realizados no ano de 2002: (1) Técnico-Comercial, (2) Programas de Eficiência Energética e (3) Programas de Pesquisa e Desenvolvimento.

A análise de manifestações de Programas de Pesquisa e Desenvolvimento incluiu também a Companhia de Geração CGTEE.

Fiscalização da Base de Remuneração

A AGERGS participou, juntamente com uma equipe da ANEEL, de fiscalização da base de remuneração da concessionária CEEE Transmissora, em Junho de 2003.

Fiscalização dos Indicadores de Continuidade

A AGERGS analisou os indicadores de continuidade de fornecimento das oito concessionárias de distribuição de Estado, relativos ao ano de 2002.

Estabelecimento de Metas para os Indicadores de Continuidade nos TACs

A AGERGS, em conjunto com a ANEEL, participou na elaboração de metodologias visando o estabelecimento de novas metas para os indicadores de continuidade de fornecimento de energia elétrica (DEC/FEC) dos conjuntos das concessionárias AES Sul, CEEE e RGE, que violaram as metas estabelecidas pela ANEEL para os anos de 2001 e 2002.

Após a análise dos dados fornecidos pelas três concessionárias de distribuição e mediante contatos com estas, foram definidas planilhas com metas para os indicadores DEC/FEC, referentes aos anos de 2003, 2004 e 2005. Tais planilhas deram origem aos Termos de Ajustamento de Conduta (TACs) firmados entre a ANEEL e as Concessionárias, encerrando os respectivos processos administrativos e punitivos, por violação de DEC/FEC de 2001 e 2002.

Fiscalizações Pontuais

Foram realizadas Fiscalizações Pontuais na Concessionária AES Sul, referentes a não-conformidades detectadas durante os seguintes processos de mediação:

1. Entre AES Sul e Camil, acerca do uso do sistema de distribuição da concessionária para a transferência de energia produzida por usina da Camil;
2. Entre AES Sul e Grupo Industrial Bettanin, sobre o fornecimento de energia elétrica através de subestação compartilhada;
3. Entre AES Sul e as Cooperativas de Eletrificação Rural CERTAJA e CERTEL, sobre a contratação de aumentos de carga dessas cooperativas.

Fiscalização de Postos de Atendimento da RGE

Foram fiscalizados, em conjunto com equipe da ANEEL, os Postos de Atendimento abertos pela RGE nos municípios de Três Passos, Santa Rosa, Santo Ângelo e Cruz Alta, em decorrência de decisão judicial, em caráter liminar. A fiscalização de campo abrangeu, adicionalmente, aspectos de qualidade de atendimento ao público em outras localidades da área de concessão da RGE.

Atendimento a Solicitações do Ministério Público

A equipe de fiscalização da AGERGS realizou inspeções em campo e visitas aos Ministérios Públicos dos municípios de Triunfo, São Lourenço e São Sebastião do Caí, visando a solucionar reclamações encaminhadas à AGERGS por esses órgãos.

Solicitações de Câmaras de Vereadores e Associações Municipais

A equipe de fiscalização da AGERGS realizou visitas de esclarecimentos a vereadores e à comunidade sobre aspectos relacionados à distribuição de energia elétrica nos municípios de Arroio do Tigre e Santa Cecília do Sul (AMUNOR).

REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO

A AGERGS realizou as atividades descritas a seguir, referentes a este processo organizacional ANEEL.

Acompanhamento dos Programas de P&D

O acompanhamento da execução, pelas oito concessionárias de distribuição do Estado, dos Programas Anuais de Pesquisa e Desenvolvimento do Setor Elétrico Brasileiro (P&D) consiste na: (1) avaliação dos Relatórios de Acompanhamento trimestrais dos projetos em andamento, (2) avaliação dos Relatórios Finais dos projetos concluídos e (3) análise e decisão sobre solicitações de alterações de projetos pelas concessionárias.

Metas para Indicadores de Continuidade de Fornecimento

A AGERGS apoiou a ANEEL na elaboração de novas metas para os indicadores de continuidade de fornecimento de energia elétrica para os conjuntos das Concessionárias de Distribuição AES Sul e RGE. O estabelecimento das metas resultará na emissão, em breve, de Resoluções da ANEEL, definindo os indicadores de continuidade de fornecimento de energia elétrica dessas concessionárias para os próximos cinco anos.

CONCESSÕES E AUTORIZAÇÕES DE TRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO

A AGERGS realizou as atividades descritas a seguir, referentes a este processo organizacional ANEEL.

Regularização de Cooperativas de Eletrificação Rural

O processo de regularização de Cooperativas de Eletrificação Rural (CERs) iniciou-se no ano 2000, conforme Resolução Aneel nº 333/99.

O objetivo da regularização é enquadrar cada CER como Autorizada ou Permissionária.

Embora as definições das poligonais das áreas de atuação das CERs já estivessem praticamente concluídas, (através de acordos firmados entre CERs e concessionárias de distribuição ou de pareceres técnicos emitidos pela AGERGS), com o advento da Resolução Aneel nº 12, de 11 de janeiro de 2002, fez-se necessária a realização de novos processos de mediação entre cooperativas e concessionárias, nos casos em que, originalmente, não houve acordo.

Os novos procedimentos de mediação deverão envolver sessenta e cinco áreas de atuação, sendo que, em caso de não serem obtidos acordos entre os agentes, serão emitidos pareceres técnicos.

Durante o ano de 2003, a equipe técnica da AGERGS prestou apoio à ANEEL na conclusão do processo de regularização de 13 CERs do Estado. Para cada CER, foram executados os seguintes passos principais, visando ao estabelecimento de sua área de atuação: (1) mediação entre CERs e Concessionárias, para efetivação de Termos de Acordo entre as partes, sobre áreas em conflito; (2) elaboração de Pareceres Técnicos, pela AGERGS, definindo as poligonais em áreas em que não houve acordo entre as partes; (3) análise e resposta às manifestações das CERs e concessionárias sobre os Pareceres Técnicos e (4) redação de poligonais e minutas de resolução de regularização das CERs.

Mediações e Outras Atividades Pontuais

A AGERGS participou de reuniões de mediação entre a RGE e as Cooperativas de Eletrificação Rural COPREL, COOPERLUZ e CRERAL, relativas a diversos pontos de conflito nas poligonais que delimitam as áreas de atuação desses agentes. As reuniões de mediação contaram, também, com a participação de representantes da Superintendência de Concessões da Transmissão e Distribuição (SCT) da ANEEL. Ainda na área de mediação de conflitos entre concessionárias e CERs, a equipe da AGERGS atuou nos seguintes itens:

1. Emissão de parecer técnico para a SCT/ANEEL, relativo a conflito sob demanda judicial, quanto à área de atuação, no município de Marau, entre RGE e COPREL;
2. Vistoria em campo e emissão de determinação relativa ao atendimento de um distrito industrial no município de Marau, tendo em vista tratar-se de área em conflito entre RGE e COPREL, sem acordo entre os agentes;
3. Emissão de Parecer Técnico relativo à demanda judicial de consumidor que pretende ser atendido pelo DEMEI, em área acordada como de atuação da Cooperativa de Eletrificação Rural CERILUZ;
4. Emissão de Parecer Técnico relativo a um conflito entre COPREL e RGE, no município de Ernestina.

MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA SETORIAL

A AGERGS iniciou o primeiro semestre de 2003 com um estoque de 250 Solicitações de Ouvidoria pendentes de solução.

Durante o primeiro semestre de 2003, foram recebidas 1.666 Solicitações de Ouvidoria, das quais 775 foram solucionadas.

Durante o segundo semestre de 2003, até 30 de novembro, foram recebidas 1.187 Solicitações de Ouvidoria. Restou um estoque de 250 solicitações pendentes de solução.

As Solicitações de Ouvidoria mais freqüentes são: recursos contra decisões das concessionárias em relação a irregularidades em medições de consumidores, reclamações quanto a indeferimentos, pelas concessionárias, de pedidos de ressarcimento de danos em equipamentos eletroeletrônicos, reclamações sobre flutuação de tensão, sobre interrupções de energia e sobre cobranças indevidas de tarifas.

FISCALIZAÇÃO DA GERAÇÃO

A AGERGS realizou as atividades descritas a seguir, referentes a este processo organizacional ANEEL.

Tabela de Centrais Geradoras Fiscalizadas em 2003

Usina	Empresa	Estado da Usina	Número de Inspeções
PCH Ferradura	BT Ger. de Energia Ltda	Construção	4
PCH Furnas Segredo	Jaguarí Energética	Construção	5
PCH Linha 3 Leste	CERILUZ	Construção	5
PCH Passo do Meio	Passo do Meio Energia	Construção	6
PCH Bugres	CEEE	Operação	1
PCH Colorado	ELETROCAR	Operação	1
PCH Cotovelo da Jacu	COPREL	Operação	1
PCH Capigüi	CEEE	Operação	1
PCH Ernestina	CEEE	Operação	1
PCH Forquilha	CEEE	Operação	1
PCH Ijuizinho I	CEEE	Operação	1
PCH Mata Cobra	ELETROCAR	Operação	1
PCH Passo da Ajurica	DEMEI	Operação	1
PCH Passo do Inferno	CEEE	Operação	1
PCH Rio Ijuizinho II	CERMISSÕES	Operação	1
PCH Salto Forqueta	CERTEL	Operação	1
PCH Toca	CEEE	Operação	1
UTE Piratini	Piratini,CGDE,K. Eng.	Operação	1
UTE Alberto Pasqualin	REFAP	Operação	1
UTE BK Uruguiana	BK Energia Ltda	Operação	1
UTE Riocell	Riocell	Operação	1

Tabela de Centrais Geradoras em Autorização a serem implantadas no Estado (Fiscalizadas/Acompanhadas em 2003)

Usina	Empresa
PCH Caçador	Caçador Energética S/A
PCH Cazuza Ferreira	CERTEL-Coop. Reg. Teutônia
PCH Cotiporã	Cotiporã Energética S/A
PCH da Ilha	Hidrotérmica S/A
PCH Esmeralda	DESENVIX S/A
PCH Jararaca	Hidrotérmica S/A
PCH Linha Emília	Linha Emília Energética S/A
PCH Marco Baldo	CESBE S.A
PCH Monte Cuco	Performance Cent. Hidrelétricas
PCH Ouro	Guascor Geratec Ltda
PCH Quebrada Funda	Hidrotérmica S/A
PCH Toca do Tigre	CESBE S.A

OUTRAS ATIVIDADES

- Estudo para definir critérios de participação dos servidores da Casa em Cursos de Capacitação, Congressos e Seminários.
- Desenvolvimento da primeira fase do Plano de Ações e Metas - 2003.
- Detalhamento do Plano de Ações e Metas - 2003.
- Participação em grupo de trabalho para a formulação do Plano Plurianual 2004-2007.
- Elaboração de documento sobre Planejamento Estratégico.
- Participação em audiência pública com membros do Conselho Superior em Triunfo.
- Participação no grupo de trabalho para o projeto do Seminário da Regulação no Mercosul.
- Revisão da literatura sobre regulação no setor de transportes hidroviário de passageiros e serviços portuários e saneamento.
- Apresentação de trabalho em duas reuniões internas, sobre metodologia de auditoria operacional e de desempenho aplicado à área de Portos e discussão sobre indicadores de desempenho propostos pela ANTAQ.

DIRETORIA JURÍDICA

A Diretoria Jurídica realiza atividades de assessoramento ao Conselho Superior, Presidência e demais órgãos da Agência, relacionadas diretamente à atividade fim da Autarquia, dentre as quais se incluem o exame e elaboração de editais de licitação e contratos administrativos, emissão de pareceres nas áreas reguladas, atuação na mediação de conflitos entre poder concedente e delegatários, propositura de medidas jurídicas para a consecução dos objetivos da AGERGS, dentre outras.

ATIVIDADES

- Estudo da legislação específica relacionada aos Serviços Públicos.
- Leitura diária das publicações nos Diários Oficiais do Estado e da União.
- Acompanhamento dos processos judiciais de interesse da AGERGS.
- Assessoramento ao Conselho Superior.

REALIZAÇÕES

- **181** Informações, constituídas por pareceres referentes a questões envolvendo conflitos entre usuários e concessionárias; aspectos referentes às competências desta Agência, em face dos órgãos do poder concedente; homologação e fixação de tarifas; análise de editais de licitação e contratos administrativos de interesse da AGERGS; elaboração de termos aditivos a contratos de prestação de serviços destinados às áreas sob regulação desta Agência; respostas a solicitações do Ministério Público; prestação de informações em ações judiciais envolvendo serviços delegados, dentre outras.

DESTAQUES

- Nova redação do anteprojeto de lei referente às sanções aplicáveis pela AGERGS, em face do descumprimento de obrigações pertinentes à prestação de serviços públicos delegados (Projeto de Lei nº 359/2003).
- Elaboração do anteprojeto de lei que dispõe sobre o pagamento de créditos tributários provenientes da Taxa de Fiscalização de Serviços Públicos Delegados – TAFIC (Projeto de Lei nº 371/2003).
- Esclarecimentos sobre aspectos jurídicos dos contratos de concessão dos Pólos Rodoviários, junto ao Conselho Superior.
- Trabalho de análise comparativa sobre “Funções Atribuídas às Agências Reguladoras Federais que Caracterizam Competências Típicas do Poder Executivo na Formulação e Execução de Políticas Públicas”, apresentado ao Conselho Superior.
- Minutas de Resoluções, entre elas a 158, 160 e 170, que tratam, respectivamente, da possibilidade de interposição de Recurso de Reconsideração das decisões tomadas pelo Conselho Superior da AGERGS, em instância originária; da instituição de normas a serem adotadas quanto à tramitação, instrução e decisão dos processos administrativos referentes à energia elétrica e da implantação de mecanismos de participação social nos procedimentos de reajuste e/ou revisão tarifária.

No exercício de 2003, integraram a Diretoria de Assuntos Jurídicos o Diretor Luiz Afonso de Melo Peres, os Técnicos de Nível Superior Stelamaris Calovi, Luciana Luso de Carvalho, Pedro Bartz da Silva, o Técnico de Nível Médio Luiz Otávio Junges e a estagiária Rita de Cássia de Almeida Klein.

DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Nos termos do Art. 9º do decreto n.º 39.061/98, compete à Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros da AGERGS:

- desenvolver metodologias e estudos relativos às tarifas dos serviços públicos delegados;
- acompanhar a evolução tarifária;
- desenvolver modelos de controle do equilíbrio econômico e financeiro, buscando a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos;
- examinar a evolução dos índices econômicos;
- examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos prestadores de serviços, em relação aos custos dos serviços e demanda de usuários;
- propor e estudar modelos de competição na prestação dos serviços públicos delegados;
- executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas;
- disponibilizar estudos técnicos com vista a subsidiar os interessados a participarem de eventuais audiências públicas, mediante autorização prévia do Diretor-Geral;
- desenvolver planos de contas para os diversos setores, cuja regulação econômica é de responsabilidade da AGERGS e aperfeiçoá-los.

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros, em 2003, contou com o Diretor Márlon Alberto Bentlin, os Técnicos de Nível Superior Daniella Baldasso, Roberto Tadeu de Souza Júnior, Eduardo Grijó, Odair Gonçalves, Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa, Selmar Pereira Meregalli e o trabalho da estagiária estudante de Administração de Empresas Virta Antonia Quitério Strada. O Técnico de Nível Superior Eduardo Leal trabalhou na Diretoria durante o 1º semestre de 2003 .

PRINCIPAIS ATIVIDADES

Análise de Reajustes Tarifários

As análises de processos de reajuste tarifário são periódicas e se referem à aplicação de índices que medem as variações de preços do mercado ou análise de planilhas de custos para a reposição de perdas inflacionárias ocorridas durante o período. Foram realizadas as seguintes análises:

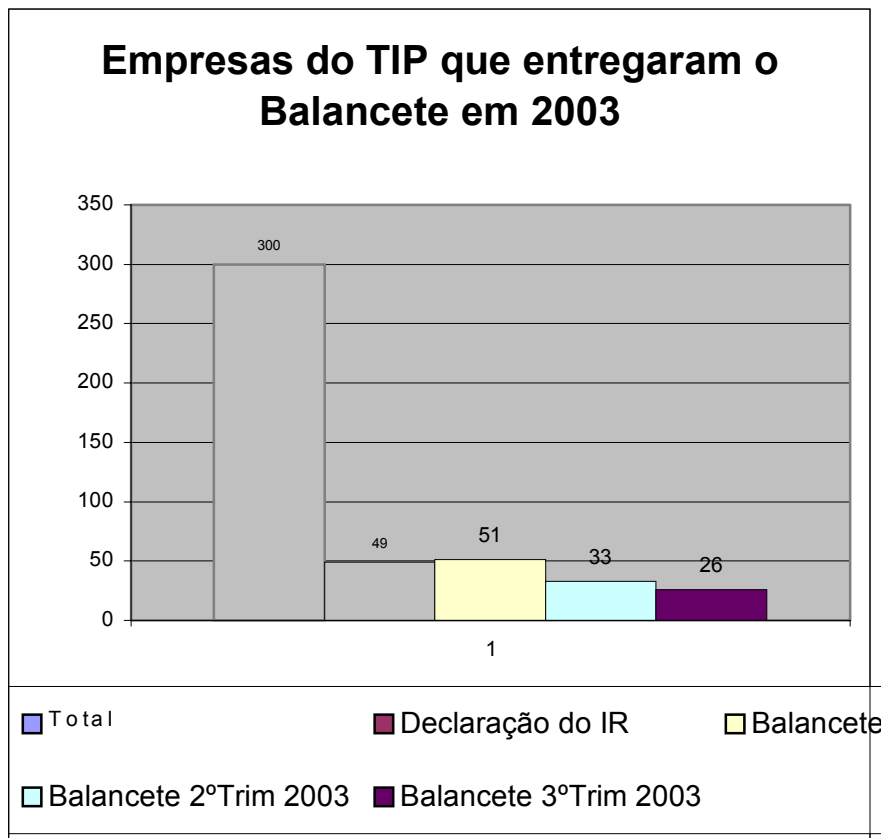
- reajuste tarifário dos contratos de concessão dos sete pólos rodoviários;
- reajuste tarifário do transporte intermunicipal coletivo metropolitano de passageiros;
- dois reajustes tarifários da SULGÁS;
- reajuste tarifário da travessia de passageiros de Rio Grande e São José do Norte;
- reajuste tarifário da travessia de veículos de Rio Grande e São José do Norte;
- reajuste tarifário do transporte intermunicipal de longo curso e suburbano do interior;
- reajuste tarifário do transporte intermunicipal coletivo metropolitano de passageiros das aglomerações urbanas de Pelotas e do Nordeste.

Contabilidade Regulatoria para Transporte Intermunicipal de Passageiros

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros vem desenvolvendo ações na área da contabilidade, em busca de redução da assimetria de informações existente entre as concessionárias, Poderes Concedentes e Agência de Regulação.

Na área de Transporte Intermunicipal de Passageiros, estão em vigor, desde janeiro de 2003, as Resoluções 134/02-CS, 152/02-CS, 162/02-CS e as Instruções Normativas 001/02-DG, 001/03-DG, 002/03-DG, que instituíram a obrigatoriedade da entrega de balancetes analíticos pelas concessionárias. Foi organizado o recebimento dos balancetes e elaborados estudos iniciais para avaliação da situação econômica e financeira do setor, através da elaboração dos fluxos de caixa a partir dos próprios balancetes, a fim de subsidiar futuras análises de reajustes e revisões tarifárias, assim como foram utilizados os indicadores setoriais para avaliar a situação econômica e financeira das delegatárias de transporte.

As principais dúvidas e perguntas das empresas sobre o processo de implantação do plano de contas e entrega dos balancetes foram disponibilizadas na página de Internet da AGERGS, assim como todas as informações, Resoluções e Instruções Normativas.



Vistorias Regulatórias

Realizadas nas sete concessionárias de pólos de concessão rodoviária, com objetivo de analisar os procedimentos contábeis quanto aos registros e controles dos investimentos, gastos em manutenção e conservação, além de avaliar as rotinas de controle do fluxo de passageiros e montagem do relatório contábil enviado, mensalmente, à AGERGS.

Na área de Portos e Hidrovias, duas vistorias realizadas em conjunto com a Diretoria de Qualidade dos Serviços nas travessias de Rio Grande - São José do Norte e Triunfo - São Jerônimo. Também foi realizada uma visita ao terminal de contêineres de Porto Alegre. Participação em reunião, na cidade de São Jerônimo, onde foram tratadas melhorias a serem implementadas na travessia e procedimentos licitatórios.

Atendimento a Reclamações de Usuários

Como suporte aos serviços da Ouvidoria, no que tange aos questionamentos relativos às tarifas praticadas pelas concessionárias, foram encaminhadas informações para os usuários dos serviços públicos, câmaras de vereadores e Ministério Público.



Acompanhamento Operacional das Concessões

Instrumentalização das informações necessárias ao acompanhamento dos Pólos de Concessão Rodoviária: recebimento dos relatórios mensais de acompanhamento físico - operacional (enviados pelo DAER).

Solicitação e recebimento de dados sobre linhas e frota do transporte de passageiros.

Monitoramento dos relatórios da SAFEWAY sobre os Terminais Hidroviários de Passageiros de Rio Grande e São José do Norte

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros recebe, quinzenalmente, relatórios do fluxo de passageiros da travessia entre Rio Grande e São José do Norte, sendo que esses relatórios são analisados e arquivados no banco de dados sobre travessias hidroviárias.

Revisões Tarifárias do Setor Elétrico

Acompanhamento das duas revisões tarifárias realizadas pela ANEEL nas Concessionárias AES-SUL e RGE, participando da audiência pública da primeira, realizada em São Leopoldo.

Estudo de Viabilidade de Controladores Eletrônicos de Fluxo de Passageiros



A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros apresentou, no ano passado, a proposta e o estudo de implantação de controladores de fluxo de passageiros no transporte coletivo. Tal empreendimento visa a instituir a sistemática de medição permanente do aproveitamento econômico, e, por conseguinte, o índice de passageiros por quilômetro (IPK) por trechos, linhas ou grupos de linhas (eixos). O objetivo é qualificar a capacidade de planejamento, gerenciamento e fiscalização das empresas, através do recebimento automático de dados detalhados, minimizando a assimetria de informação entre todos os entes envolvidos.

REVISÃO DO EQUILÍBRIO ECONÔMICO E FINANCEIRO DOS PÓLOS RODOVIÁRIOS

- Criação de grupo de trabalho, composto por técnicos das Diretorias Jurídica, de Tarifas e de Qualidade, com a finalidade de organizar material, estudar os contratos de concessão e preparar os estudos necessários ao processo de revisão do equilíbrio econômico e financeiro que deverá ser realizado até dezembro de 2004, conforme termo aditivo de 2000.
- Recebimento de relatórios mensais das concessionárias de rodovias, instituídos pelo DAER, inclusive com alterações sugeridas pela AGERGS.
- Reuniões com técnicos do Tribunal de Contas do Estado, com vistas a subsidiar os estudos que estão sendo desenvolvidos no âmbito da AGERGS.

PESQUISA PARA QUANTIFICAÇÃO DO NÚMERO DE ESTUDANTES USUÁRIOS DA TRAVESSIA DE RIO GRANDE – SÃO JOSÉ DO NORTE

Em cumprimento ao disposto na Resolução nº150 do Conselho Superior da AGERGS, de 22-05-2003, alínea "f", foi realizada pesquisa de campo, no dia 09 de setembro de 2003, na hidrovíaria de Rio Grande, com os seguintes objetivos:

- a) compor o perfil aproximado do usuário da travessia em tela, discriminando sua condição de uso;
- b) avaliar a relevância da compra antecipada de passagens no orçamento do usuário;
- c) avaliar a percepção do usuário quanto ao preço da passagem;

d) avaliar a opinião do usuário sobre a implantação da meia-passagem para estudantes e os possíveis reflexos no aumento do valor da passagem para o adulto comum;

e) estimar o fluxo aproximado de estudantes na travessia, para cálculo da tarifa com a implantação de um sistema de cobrança de meia-passagem para estudantes.



OUTRAS ATIVIDADES DA DIRETORIA

- reunião com a CIENTEC para avaliar as possibilidades de certificação técnica de trabalhos das concessionárias de pólos rodoviários do RS;
- recepção de técnicos da ARSAL e repasse de experiências na área de regulação econômica do transporte intermunicipal de passageiros e implantação de planos de contas padrão;
- participação em diversas reuniões com Poderes Concedentes, sobre troca de informações e realização de trabalhos em conjunto ou complementação;
- elaboração de documentos e informações para o Conselho Superior da AGERGS, em especial, resumo sobre serviços públicos concedidos para audiências públicas regionalizadas e evolução das tarifas;
- monitoramento da evolução dos insumos que interferem na planilha, via correio;
- elaboração de termo de referência para contratação de estatístico;
- elaboração de minutas de resoluções para regulamentação de procedimentos de reajuste e revisão tarifária;
- duas reuniões, em Brasília, com a ANEEL, para elaborar o planejamento das fiscalizações econômicas e financeiras das 8 concessionárias de distribuição de energia elétrica do RS.

CONCLUSÕES

O ano de 2003 foi de grandes conquistas para a AGERGS, das quais, sem dúvida, uma das mais importantes foi a consolidação de sua autonomia administrativa e financeira, a partir de uma arrecadação aproximada de R\$ 6 milhões ao ano, decorrente da Lei nº 11.863, que alterou a Lei das Taxas de Fiscalização e Controle.

Custeada integralmente com recursos próprios e oriundos de Convênios, a AGERGS tem trabalhado fortemente na sua estruturação interna. A mudança para uma sede mais adequada às atividades desenvolvidas, a aquisição de equipamentos, veículo, mobiliário e demais instrumentos de trabalho marcam esta etapa que, certamente, terá continuidade no ano de 2004.

A Agência também tem buscado investir na qualificação de seus servidores, ciente da importância de um corpo técnico fortalecido pelo conhecimento.

A AGERGS tem buscado divulgar seu trabalho dentro e fora do Estado, participando ativamente das discussões atinentes ao processo regulatório no país, trocando experiências, enfim, atuando como agente ativo na história regulatória brasileira. A legitimação das Agências depende de sua interação com a sociedade. Nesse sentido, criou mecanismos que garantem a transparência de seus atos e a ampla divulgação de suas atividades. A institucionalização do controle social, através de consultas e audiências públicas, tem sido priorizada.

Algumas medidas ainda precisam ser tomadas. Em 2004, até porque não mais podemos protelar, deverá ser aprovado o Projeto de Lei das Multas, por exemplo.

Muito trabalho ainda deve vir pela frente, especialmente visando à conquista e aproximação dos usuários. Contudo, aos seis anos, a AGERGS está preparada para os desafios.