



# ***AGERGS***

**Consolidação,  
Transparência  
e Controle Social**



***AGERGS***

**Consolidação,  
Transparência  
e Controle Social**

**2002 2005**

## Índice



**6**  
Agências Reguladoras



**9**  
A AGERGS



**12**  
Atuação



**18**  
Participação/Controle Social



**21**  
Acordos de Cooperação Técnica

## Expediente

**Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos  
Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS**

*Av. Borges de Medeiros, 659, 14º andar - Porto Alegre-RS  
Telefone (51) 3288.8800*

**Jornalista Responsável:** *Andréia Regina Grams*

**Revisão:** *Vera Härter*

**Projeto Gráfico:** *Nelson Lovizetto Rech*

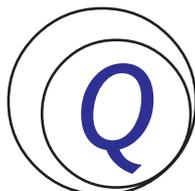
**Produção:** *Nova Centro Comunicações*

**Ano 2005**

# AGERGS

## Consolidação, Transparência e Controle Social

## APRESENTAÇÃO



Quatro anos de AGERGS, de trabalho, de formulação de instrumentos regulatórios, de divulgação de nossas atividades, de **consolidação**.

Quatro anos de **transparência**, de incentivo à participação da sociedade, construindo um efetivo **controle social**.

Apostamos na qualidade e na qualificação de nossos técnicos, nomeamos novos concursados, ampliamos nosso espaço físico e institucional, asseguramos a autonomia orçamentária da AGERGS. Estamos em fase de realização de novo concurso público, agregando mais servidores, mais competência e mais ações.

Vivemos um momento ímpar. Muitos são os questionamentos que recebemos sobre tarifas, qualidade, investimentos, demonstrando que a atividade regulatória começa a ser conhecida. As Agências de Regulação, instituições novas no país, têm como desafio aproximar-se do cidadão e ser por ele reconhecidas.

Aqui mostramos um pouco do que fizemos, apontamos nossos maiores destaques e aquilo que acreditamos ser de interesse da sociedade gaúcha.

A implantação de Plano de Contas Único para os diferentes setores que regulamos, a elaboração de indicadores de qualidade, a partir de definições técnicas e da aprovação de nossos usuários voluntários, a conclusão do mais completo diagnóstico dos pólos rodoviários, serão, sem dúvida, marcos históricos da regulação em nosso país.

Com a participação efetiva dos usuários, fiscalizando e contribuindo com a atividade regulatória, através da presença nas audiências públicas, do acompanhamento dos processos, exigindo mais qualidade, questionando métodos, planilhas e tarifas, é que uma nova relação, um novo enfoque, está sendo consolidado entre REGULAÇÃO, SERVIÇO PÚBLICO e CIDADANIA.

Regular é antes de tudo mediar. É antecipar-se. É dirimir conflitos através da aproximação das partes, numa constante busca de equilíbrio.

Assumindo este papel integrador e democrático, as agências reguladoras estarão exercendo efetivamente seu papel de INSTRUMENTO DO ESTADO NA DEFESA DA SOCIEDADE.

**Maria Augusta Feldman**  
Conselheira-presidente da AGERGS



## Agências Reguladoras



*As Agências de Regulação foram criadas para melhorar a governança regulatória, tranquilizando os investidores potenciais e efetivos quanto ao cumprimento dos contratos administrativos, por parte do poder concedente, sinalizando que os Poderes Executivo e Legislativo não iriam intervir no processo e que os usuários receberiam serviços de qualidade. Foram instituídas para regular, de forma independente, atividades essenciais à população como eletricidade, transporte, telefonia e saneamento, buscando garantir qualidade e atualidade dos serviços, mantendo fiscalização constante e observação sensível.*

*O surgimento das Agências Reguladoras, portanto, representa uma proposta modernizadora para o estado. Nos últimos dez anos, o Brasil quebrou uma série de monopólios na prestação de serviços públicos, substituindo o modelo de Estado empresário pelo de Estado regulador.*

*As Agências Reguladoras são jovens. A mais antiga é a AGERGS. Tem oito anos. Cumprem funções institucionais, que avançam pós governo. Pela novidade do tema regulação e pela falta de divulgação sistemática do papel regulador do Estado, são ainda, para muitos, desconhecidas as exigências técnicas que possibilitam uma regulação eficaz. A capacitação das Agências Reguladoras, sua autonomia administrativa e financeira e marcos regulatórios estáveis, são instrumentos essenciais que permitem avanços no setor de infraestrutura, condição necessária para o desenvolvimento de nosso país.*

# Regular

*A atividade regulatória é constituída pela conjunção de vários verbos: fiscalizar, controlar, normatizar, mediar, arbitrar. Todos demandam ações que exigem técnicos competentes, conhecimento e recursos orçamentários. A autonomia administrativo-financeira, dirigentes independentes dos regulados e do poder político (Executivo e Legislativo) são condições para uma regulação eficaz. A autonomia e a independência das Agências Reguladoras constitui seu elemento fundamental.*

*Regular exige, também, equilíbrio nas decisões, neutralidade em relação aos atores do processo, e equidistância das partes, enquanto garantia de imparcialidade.*

# Serviço Público

*Direito de todo cidadão, o serviço público precisa ser eficiente e estar à disposição de todo usuário. A AGERGS trabalha na busca da qualidade dos serviços delegados e da modicidade nas tarifas. Tem como objetivo harmonizar os interesses do cidadão-usuário e dos delegatários, zelando pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e pela garantia da qualidade do serviço que regula.*



## Características

Os órgãos reguladores têm características muito particulares. São autarquias especiais. São órgãos de Estado, não de governo. Trabalham com regras, com normas, com contratos, com leis, com números, com qualidade, com técnica. Suas decisões são motivadas e não podem ser alteradas administrativamente. Todo o ato administrativo que gerar direitos ou retirar direitos deve ser motivado, por exigência da função, por determinação constitucional.

Os atos regulatórios são atos administrativos, não são atos de governo, não são atos do Executivo. **São atos regulatórios independentes.**

As Agências Reguladoras garantem estabilidade aos atos - além dos governos.

## Funções

**Fiscalizar** a conduta dos regulados, visando a assegurar o alcance dos objetivos da delegação, a fim de impedir os descumprimentos das obrigações contratuais.

**Mediar** é a atividade mais nobre da regulação. Representa hoje uma evolução de metodologia no novo Direito Administrativo, que se tornou menos impositivo, mais dialogado, mais negociado. A **mediação** objetiva garantir a eficiência e a qualidade do serviço público através da resolução dos conflitos entre as partes, estabelecendo acordos regulatórios. Uma estrutura regulatória sólida é importante para a sociedade, não apenas porque busca a prestação de serviços com qualidade e modicidade tarifária, mas também porque contribui com a estabilidade dos investimentos privados.

A função reguladora, segundo Diogo de Figueiredo Moreira Neto\*, é, na verdade, um híbrido de atribuições de natureza variada, inclusive fiscalizadoras e negociadoras, mas também normativas, arbitradoras e sancionadoras, sendo que no domínio dessas funções devem predominar escolhas técnicas.

\* Professor, jurista e procurador do estado do Rio de Janeiro.



## A AGERGS



Para mediar os interesses do governo, empresas e usuários, foi criada a AGERGS através da Lei 10.931, de 09 de janeiro de 1997.

A AGERGS, pioneira no Brasil, é a agência de regulação dos serviços públicos delegados do estado do Rio Grande do Sul. É uma autarquia e tem, entre seus objetivos, a fiscalização e a regulação do desempenho das empresas concessionárias na prestação dos serviços públicos concedidos.

# Estrutura Organizacional

*A AGERGS foi constituída por um colegiado de sete conselheiros. Três são indicados pelo governo, um pelos empresários, dois pelos consumidores e um pelos servidores efetivos da Agência. Os conselheiros, após aprovados pela Assembléia Legislativa, são nomeados pelo governador para um mandato de quatro anos.*

## Constituição atual

### **Conselheira-presidente**

*Maria Augusta Feldman*

### **Conselheiro-substituto da presidência**

*Clovis Ilgenfritz da Silva*

### **Conselheiros**

*David Fialkow Sobrinho*

*Denise Zaions*

*Luiz Miranda*

*Eduardo Delgado*

*Guilherme Socias Villela*



Além do Conselho Superior, órgão de deliberação e direção, a AGERGS apresenta a seguinte estrutura:

**Diretoria-Geral:** a quem compete a direção executiva e gestão.

**Diretorias técnicas:**

- de Qualidade dos Serviços: acompanha a evolução da qualidade na prestação dos serviços públicos delegados;

- de Tarifas e Estudo Econômico-Financeiro: zela pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão, buscando sempre a modicidade tarifária;

- de Assuntos Jurídicos: presta assessoria jurídica a todas as áreas da AGERGS.

## Formação atual

**Diretor-Geral**

Rubem Cima

**Diretor de Qualidade**

Sérgio Souza Dias

**Diretor de Tarifas**

Jorge Accurso

**Diretora Jurídica**

Jussandra Rigo

**Chefe de Gabinete Administrativo**

Pedro Obelar

**Chefe de Gabinete da Presidência**

Maria Paula Jeselsohn

A AGERGS, através de seu Conselho Superior, atua nos processos de mediação de conflitos surgidos entre concessionárias, usuários e poder concedente, homologa editais de licitação e contratos de concessão, podendo, também, propor novas delegações ao poder concedente. Estabelece as prioridades, aprova as propostas orçamentárias anuais e seus respectivos balanços, exercendo, assim, o controle interno da Instituição.

As decisões regulatórias referentes à qualidade e tarifas dos serviços públicos são determinadas através de Resoluções.

O Regimento Interno da Agência define as diretrizes administrativas.

•  
Maria Augusta Feldman



•  
David Fialkow Sobrinho



•  
Denise Zaions



•  
Luiz Miranda



•  
Clovis Ilgenfritz da Silva



•  
Eduardo Delgado

•  
Guilherme Socias Villela



# Atuação

A AGERGS - Agência de Regulação multisetorial, através de vistorias regulatórias, atua, fiscalizando e regulando as seguintes áreas:

- **Transporte intermunicipal de passageiros** – confere a qualidade da frota, as condições dos serviços e verifica os equipamentos e as instalações;

- **Estações rodoviárias** – confere o atendimento, os equipamentos e as instalações (segurança, higiene e limpeza das dependências do terminal rodoviário);

- **Energia elétrica** - fiscaliza a distribuição, os indicadores de qualidade e a geração de energia, por convênio com a ANEEL. Atua visando a regularizar as cooperativas rurais. Atende reclamações e media os conflitos;

- **Irrigação** – fiscaliza a manutenção, a conservação e a operação do sistema de irrigação;

- **Estações e travessias hidroviárias** – verifica a adequação do serviço quanto ao conforto e à qualidade das embarcações e instalações da travessia, bem como o cumprimento de horários e segurança das balsas;

- **Terminais portuários** – acompanha o cumprimento do contrato no que se refere à movimentação de cargas e à qualidade dos serviços

- **Pólos rodoviários** – atua na fiscalização da qualidade das rodovias, na segurança e no equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.



# Autonomia Financeira/Segurança



eficiência de uma Agência Reguladora está relacionada à sua autonomia administrativa e financeira.

Em 1998, a AGERGS dependia exclusivamente de recursos oriundos do Estado. A partir de 2001, assegurou sua autonomia financeira e orçamentária, consolidada, efetivamente em 2003. Desde então, 90% dos recursos

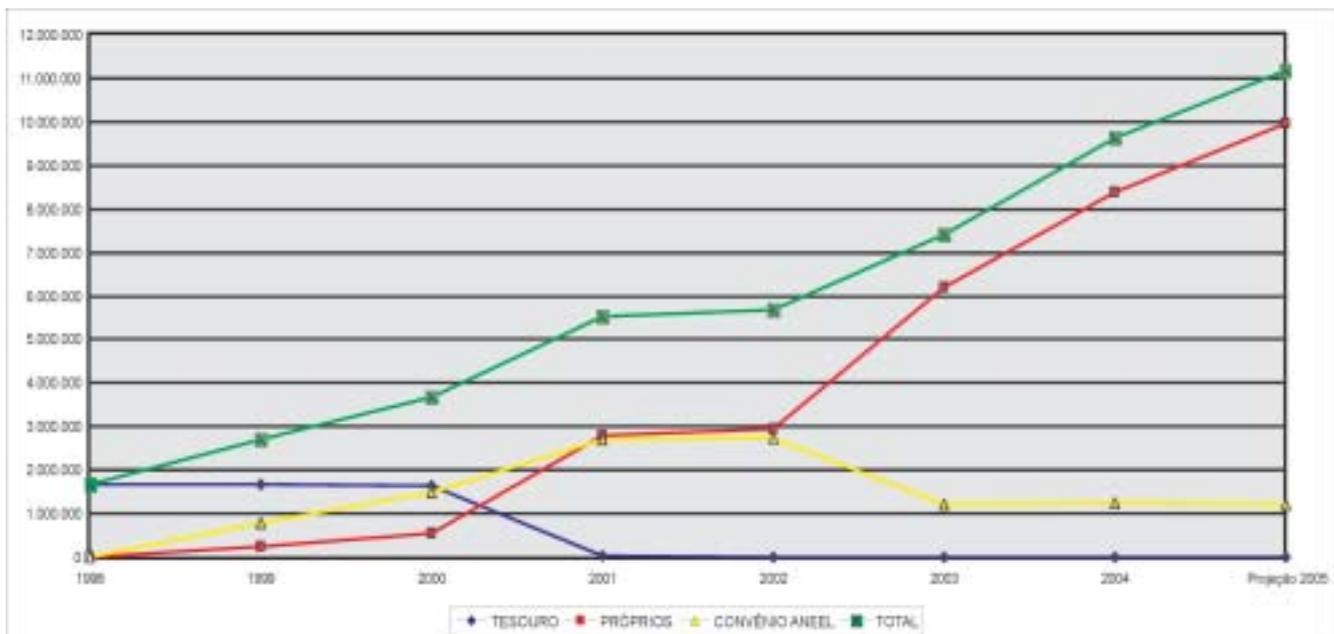
arrecadados são próprios.

Do convênio ANEEL/ AGERGS, que tem por objetivo a descentralização de atividades complementares vinculadas às atribuições da ANEEL, também resultam recursos, que, hoje, representam 10%.

A Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados – TAFIC, tem condições de garantir o pleno funcionamento da instituição.

## A AGERGS em números

Receita arrecadada por recurso no período 1998/2005



## Lei das Taxas de Fiscalização e Controle- TAFIC

A AGERGS, em 16 de dezembro de 2002, conseguiu a aprovação da Lei 11.863, que alterou a TAFIC, beneficiando 85% das concessionárias através da redução do valor das taxas devidas à Agência. A redução no valor desse tributo diminuiu a inadimplência e

aumentou a receita. A nova lei é uma grande conquista da AGERGS, uma vez que a instituição consolidou sua autonomia financeira e orçamentária, assegurando, a partir de então, uma arrecadação anual de aproximadamente dez milhões de reais.



# Eficiência/Crescimento/Qualidade

## Diagnóstico Sistêmico

Em 2003, a AGERGS contratou consultoria, que realizou diagnóstico sistêmico da Agência, visando à qualidade organizacional e à eficiência de seu corpo funcional. As propostas resultantes desse trabalho destacaram a necessidade de mudanças na estrutura e dinâmica entre os diferentes setores da Instituição.

Os resultados mais significativos foram:

- destacar a importância, a capacidade e o potencial da Instituição;
- o esclarecimento sobre funções, competências e limites de cada setor e segmento;
- conscientizar o coletivo dos problemas da Instituição, dos diferentes setores e segmentos.

Hoje, há clareza dos papéis de cada agente dentro da AGERGS. Existe uma distribuição de funções entre os diversos setores e servidores, reforçando a proposta de complementaridade entre as partes. Os conflitos, agora, são mínimos.

## As Mudanças

Buscando a qualificação dos serviços e o aprimoramento no atendimento ao público em geral, a AGERGS ampliou seu espaço. Inicialmente ocupava uma área de 970m<sup>2</sup>, cedida pela Agência de Fomento. A partir de junho de 2003, localiza-se na Av. Borges de Medeiros, 659, 13º, 14º e 15º andares, em uma área de 1500 m<sup>2</sup>.

Com o aumento de suas atividades de regulação, que, inicialmente eram apenas transporte de passageiros, estações rodoviárias e concessões rodoviárias passou a regular, também, portos e hidrovias, irrigação e energia elétrica e, com o crescimento do seu quadro técnico, fez a necessária readequação de espaço para proporcionar melhores condições de trabalho.

Hoje, a AGERGS também está ingressando na regulação do saneamento.



## Aquisições

A partir de 2003, a AGERGS deu início ao processo de compra de bens, compatíveis com seu projeto de expansão e modernização, objetivando, com isso, a economicidade e uma melhor adequação a suas reais necessidades.

Em substituição aos equipamentos de informática locados, foram adquiridos:

- 84 computadores;
- 13 impressoras;
- 131 softwares;
- 3 máquinas copadoras;
- 2 veículos, sendo um de representação;
- Mobiliário;
- Equipamento completo para projeção.

No mesmo período, foram realizadas obras de melhorias em diversos setores da Agência, com especial destaque para a Sala de Sessões Romildo Bolzan, totalmente readaptada para melhor atender ao seu público, inaugurada em 14 de setembro de 2005.

Na mesma ocasião, foi inaugurada a Galeria de Fotos dos ex-conselheiros da AGERGS. Um ato solene para marcar a trajetória e o trabalho daqueles que iniciaram a história da Agência.

Também estão sendo contratados dois postos de vigilância desarmada para a AGERGS. O objetivo é proporcionar maior segurança ao ambiente de trabalho, ao patrimônio e as pessoas.



# Principais Realizações 2002/2005

## Transparência



*AGERGS investiu intensamente na transparência de seus atos. Realiza uma regulação moderna e participativa, publiciza seus atos e oportuniza a expressão de opiniões e*

*críticas. Suas Resoluções garantem a participação de todos no processo regulatório.*

*Nosso site divulga as solicitações de reajuste tarifário, o pedido das concessionárias, o parecer da área técnica, as datas de audiências públicas, as atas, assim como a pauta das sessões do Conselho Superior.*

*Divulgar a agência, torná-la conhecida nos mais distantes municípios de nosso Estado, oferecer informações e estimular a participação foram metas prioritárias assumidas. Integrar a sociedade na atividade regulatória foi o grande desafio desta gestão.*

*Para aprofundar o diálogo com o usuário e buscar o melhor atendimento e qualidade na prestação dos serviços públicos, a AGERGS vêm desenvolvendo diversas ferramentas de comunicação que reforçam a proposta de transparência do trabalho realizado.*

*A democracia brasileira está saindo da fase institucional, começa a ser assumida pela sociedade. Os cidadãos não se contentam mais com o verticalismo. A participação crescente das organizações voluntárias exige modernização e novas ferramentas. A AGERGS avançou nesse sentido.*

# Comunicação/Divulgação



O acesso à informação é um direito de todo cidadão. Sustentada nesse preceito, a AGERGS desenvolveu seu trabalho com responsabilidade e transparência. Busca não apenas divulgar suas atividades, mas também informar aos setores envolvidos no processo de regulação. Ampliou e modernizou seu material informativo, qualificando a participação.

**Revista Marco Regulatório** – Divulgação anual e livre distribuição. Composta por artigos assinados pelos conselheiros, diretores e técnicos, além de contribuições de especialistas. É o espaço em que são apresentadas diferentes experiências acerca da regulação.

**Informativo Regulação** – De caráter interno, tem periodicidade mensal. Divulga as principais notícias da Agência, a partir das informações repassadas pelas diretorias executivas.

**Informativo Técnico Orientador Legal** – Publicação bimestral, é direcionado às concessionárias, tendo por finalidade proporcionar informação e orientação sobre Resoluções e Instruções Normativas emitidas pela Agência.

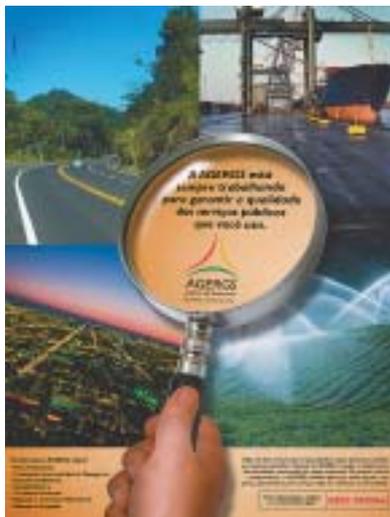
**Informativo on line Em Dia** – Circulação semanal, direcionado a autoridades, usuários e concessionárias. Seu objetivo é divulgar as principais atividades realizadas pela AGERGS.

**Informativo AGERGS** – Tiragem bimestral, direcionado aos usuários voluntários cadastrados. É um veículo de informação e atualização dos usuários voluntários com a Agência.



**A AGERGS, através da realização de duas campanhas publicitárias, esclareceu a sociedade sobre suas atividades, suas competências, informando ao usuário como interagir com a Agência.**

## Campanha 2004



As peças publicitárias foram veiculadas em jornais, rádios e emissoras de televisão do Estado, com o objetivo de informar o cidadão sobre o trabalho que a AGERGS realiza e ampliar o conhecimento da ação regulatória junto aos usuários dos serviços públicos delegados.

As peças desenvolvidas foram: anúncio de página para jornal, filme de trinta segundos para a televisão, spots para rádio, nova locução de espera para o telefone 0800.



Para estimular o diálogo com a sociedade, foram criadas placas informativas distribuídas nos sete pólos rodoviários, incentivando o contato com a Ouvidoria através do 0800.99.00.66

Durante o exercício de 2004, a AGERGS modernizou sua logomarca, reforçando seus instrumentos de informação.



## Campanha 2005

Buscando atrair novos usuários voluntários, a AGERGS desenvolveu uma campanha publicitária para veiculação em jornais, rádios e emissoras de televisão em nível estadual. Foram produzidas peças gráficas, vídeo tape e spot para rádios.

# Participação/Controle Social



**Participando de debates, recebendo informação atualizada, conhecendo a legislação, reivindicando seus direitos como usuários dos serviços públicos, atuando como porta-vozes das necessidades de suas regiões, os usuários têm interagido com a AGERGS demonstrando que o exercício da cidadania é fundamental para garantir a qualidade dos serviços públicos.**

*Com o propósito de tornar o usuário um agente multiplicador de conhecimento em sua comunidade, a AGERGS realizou seminários destinados aos usuários voluntários, reunindo centenas de participantes de quase todas as localidades do Rio Grande do Sul. O evento tornou-se sinônimo de participação. Está em sua 3ª edição.*

*Este ano, o evento adquiriu uma nova*

*característica, foi setorial. O tema abordado referiu-se ao transporte rodoviário, hidroviário e às rodovias pedagiadas. As discussões foram comandadas pelos próprios usuários do serviço, organizados em diferentes grupos: pólos rodoviários; transporte intermunicipal de passageiros de longo curso e metropolitano.*

*Com a visão de regulação cidadã, a AGERGS tem promovido audiências públicas regionalizadas, integrando-se com a sociedade, apresentando a Agência à população, tornando-a mais conhecida. Assim, tem-se proporcionado um novo espaço de manifestação para atender os interesses dos usuários.*

*As audiências objetivam receber informações, subsídios e sugestões das entidades representativas da população, das instituições e dos cidadãos em geral, para, junto às concessionárias, buscar o atendimento e a qualidade na prestação dos serviços públicos.*





Desde 2002, a **AGERGS** já realizou mais de vinte audiências públicas, interiorizando suas atividades. Nesses encontros, foram avaliados os serviços públicos delegados, divulgado o papel e a importância da Agência para os cidadãos. Foram oportunizadas discussões técnicas e o espaço para que, de forma organizada, possibilitassem, também, conhecer as reivindicações e sugestões da população.

## Usuários X Participação

**Resolução 238** - Aprovada em 2005, regulamentou os procedimentos de participações individuais e coletivas dos usuários nos processos de regulação. Através do cadastro de associações de usuários, a Agência deve informar, previamente, aos órgãos de defesa dos consumidores, sobre os pedidos de reajuste, da realização de sessões e audiências públicas de interesse de seus representados.

## Reajuste de Tarifa X Controle Social

**Resolução 170** - Para assegurar o amplo acesso das informações às partes interessadas nos setores regulados, o Conselho Superior da AGERGS, em 2003, aprovou a Resolução 170, que instituiu a obrigatoriedade de audiências públicas e regulamentou as formas de participação dos interessados em todos os processos de reajustes tarifários. A Agência, assim, reforça seu pioneirismo na busca de mais participação, oportunizando o efetivo controle social.

Com essa inovação, os pedidos de revisão ou reajustes tarifários encaminhados à Agência, pelas concessionárias e poder concedente, bem como os pareceres técnicos da AGERGS, são disponibilizados na internet. É possibilitado a qualquer cidadão o acesso às informações sobre os pedidos de reajustes tarifários que tramitam na Agência. Com a Resolução, o usuário pode, a qualquer momento, peticionar ou se manifestar acerca dos referidos processos.



# Capacitação Técnica

## **Quadro de Pessoal**

Em 2002, a partir do diálogo estabelecido com o Governo do Estado, ingressaram, na AGERGS mais 14 técnicos concursados, de nível superior e cinco auxiliares técnicos, suprindo, em parte, a carência em seu quadro de pessoal.

O concurso público foi realizado em 1998, sendo que, até 2001, contava com 33 servidores.

**A AGERGS** foi a primeira agência criada com estrutura e quadro de pessoal próprios.

No final de 2004, a AGERGS obteve do Governador do Estado autorização especial para realização de concurso público, possibilitando qualificar ainda mais o trabalho desenvolvido por esta Agência. O processo de elaboração de provas está em andamento e o novo concurso será realizado neste ano.

## **Qualificação dos servidores**

A AGERGS investiu na atualização e qualificação de seus servidores, proporcionando a participação em cursos, seminários e congressos, em nível internacional, nacional e estadual, o que possibilitando a troca de experiências e o aprimoramento profissional na área regulatória.

Investir na qualificação de seus recursos humanos é um diferencial da Agência. Um corpo técnico especializado e atualizado é condição para o desempenho pleno da função regulatória.

Em 2003, por deliberação do Conselho Superior, a AGERGS oportunizou a quatro técnicos o Curso de Especialização em Regulação de Serviços Públicos, promovido pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Ainda em outubro deste ano, mais dezoito técnicos superiores estarão iniciando a especialização pela mesma Universidade.

# Relações Institucionais

## **Ministério Público do RS**

A AGERGS participou, em 2004, do Ciclo de Seminários promovido pelo Ministério Público Estadual, buscando o intercâmbio de informações sobre o novo modelo de distribuição do setor elétrico, possibilitando uma melhor avaliação das ações que ingressam naquele órgão. Entre os temas abordados, destacam-se os procedimentos administrativos que caracterizam as irregularidades no uso de energia elétrica, as formas de garantir a defesa do consumidor, a procura de meios eficazes para punição dos infratores, além de conscientização dos usuários e das concessionárias sobre seus direitos.

Dos encontros que aconteceram em Porto Alegre e Caxias do Sul, participaram, também, as concessionárias.

## **Assembléia Legislativa**

Para intensificar as relações com o Legislativo e prestar contas à sociedade sobre o trabalho desenvolvido por essa Agência e, considerando a necessidade de buscar o aprimoramento da participação cidadã e a qualificação dos serviços públicos, foram realizadas reuniões com a Assembléia Legislativa, assim como depoimentos nas seguintes Comissões:

- Comissão de Serviços Públicos;
- Comissão Especial das Rodovias

Concedidas;

- Comissão de Assuntos Municipais;

A AGERGS participou, também, de reuniões com bancadas de deputados de diferentes partidos na Assembléia Legislativa.





## Acordos de Cooperação Técnica

**Saneamento** – *AGERGS, CORSAN e FAMURS, com o acompanhamento do Ministério Público, assinaram, em julho de 2004, Termo de Cooperação Técnica. A atualização dos contratos de concessão entre municípios e CORSAN, a elaboração de minuta para os convênios a serem celebrados entre AGERGS e municípios para a regulação do saneamento, é o objeto deste convênio. Proporciona também a qualificação dos serviços prestados, a otimização de investimentos e a busca da modicidade tarifária. Oferece condições para a captação de financiamentos, possibilitando um melhor atendimento à população gaúcha.*

**Ministério das Cidades** – *Em maio de 2004, a AGERGS e PMSS assinaram um acordo de cooperação técnica visando ao desenvolvimento de ações na área do saneamento básico através do “Programa de Assistência Técnica aos Prestadores de Serviços de Saneamento”. Com esse acordo, o Ministério das Cidades, através do Programa de Modernização do Setor de Saneamento- PMSS, dará apoio à Agência na complementação dos instrumentos necessários para o exercício da função reguladora na prestação dos serviços de água e esgoto no Estado e a qualificação técnica dos servidores da AGERGS.*

**Universidade Federal do Rio Grande do Sul** – *Em 2004, a AGERGS e a UFRGS assinaram protocolo de intenções. O objetivo foi estabelecer a cooperação técnica no âmbito da regulação e fiscalização dos serviços públicos regulados pela Agência. O protocolo inclui, também, a realização de pesquisas de mercado e opinião pública baseadas em metodologia científica, campanhas educativas direcionadas aos usuários e à sociedade e realização de cursos.*

*O intercâmbio de informações e experiências técnicas permite o estabelecimento de ações e trabalhos conjuntos, focados na busca de eficiência, qualidade e segurança dos serviços públicos.*

## Convênios

**União dos Vereadores do Estado do Rio Grande do Sul** – *O convênio de cooperação entre as duas instituições visa à implementação de ações conjuntas com vistas à eficiência, à qualidade e à universalização dos serviços públicos prestados no Estado. Entre os objetos do convênio, a realização de pesquisa de opinião pública junto aos municípios, através da representação dos legislativos municipais, envolvendo os índices de satisfação dos usuários.*

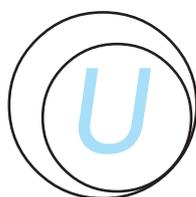
**Cade** - *O convênio, assinado em 2002, oportuniza a troca de informações, a prestação de consultoria, a realização de seminários e a elaboração de estudos relativos aos diversos setores da ordem econômica.*

**Aneel** - *A AGERGS mantém convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica, que permite a fiscalização, com periodicidade regular, de oito concessionárias, quinze cooperativas de eletrificação rural, treze subestações, quatorze centrais geradoras em construção e 55 centrais geradoras em operação.*





## Instrumentos Regulatórios



Uma estrutura regulatória sólida é importante para a sociedade não apenas porque busca a prestação de serviços com qualidade e modicidade tarifária, mas também como fator de estabilidade aos investimentos privados.

### **Implantação do Plano de Contas Único do Transporte Intermunicipal de Passageiros**

Através da Resolução 137, do Conselho Superior da AGERGS, todas as empresas do sistema de transporte de passageiros adotarão o modelo padrão de balanços e balancetes, o que permite uma análise comparativa do desempenho operacional e financeiro das diferentes empresas, o controle e a fiscalização, possibilitando o estabelecimento da empresa modelo. Constitui-se em instrumento fundamental para a avaliação dos reajustes e das revisões tarifárias.

### **Indicadores de Qualidade**

A partir de 2004, a AGERGS, visando acompanhar a evolução da qualidade dos serviços prestados pelas concessionárias de estações rodoviárias e pólos rodoviários, elaborou indicadores de qualidade.

### **Pólos Rodoviários**

Os contratos de concessão dos pólos rodoviários estabeleceram parâmetros de qualidade para as rodovias, que devem ser atingidos. Inicialmente, a evolução da qualidade era acompanhada através de medições realizadas pelas próprias concessionárias, a partir de 2004, a Agência começou a executar suas próprias medições de campo, buscando avaliar o real desempenho.

### **Controle dos Pólos Rodoviários**

**Resolução 237-** Em maio de 2005, a AGERGS aprovou a Resolução 237, determinando que as concessionárias do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias, informem, periodicamente, toda a execução de obras realizadas, as receitas mensais, trimestrais e o fluxo de veículos (VDM).

A Resolução 237 permite o acompanhamento e controle absoluto sobre a execução dos contratos de concessão, tanto em relação à qualidade das rodovias, quanto aos aspectos financeiros.

### **Câmara de Mediação e Conciliação de Energia**

A AGERGS, de forma a agilizar os processos e recursos referentes a irregularidades e ressarcimentos na área de energia elétrica está trabalhando na implantação das Câmaras Técnicas de Mediação e Conciliação, em fase experimental



# Diagnósticos

## Pólos Rodoviários

- *Diagnóstico do Equilíbrio Econômico-financeiro dos Contratos de Concessão*

Em 2004, a AGERGS concluiu o mais completo trabalho realizado nesta área. Após sete anos de execução dos contratos de concessão rodoviária, integrante do Programa Estadual de Concessão Rodoviária do Estado, a Agência realizou estudo que verificou a situação físico-estrutural, os investimentos, os custos operacionais, os encargos financeiros e tributários e as receitas auferidas pelas concessionárias, referente ao período de 1998 a 2004. A AGERGS, através desse estudo, demonstrou, às partes envolvidas no processo regulatório e para a sociedade, a real situação dos contratos que envolvem os sete pólos rodoviários.

Os dados levantados e auditados permitiram à AGERGS diagnosticar desequilíbrios nas receitas, nos investimentos e na qualidade entre as condições contratadas e o que foi realizado. A AGERGS apresentou sugestões de medidas técnicas para o reequilíbrio dos contratos.

O resultado deste trabalho está disponível no endereço [www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br).

## Diagnóstico das Estações Rodoviárias

A AGERGS realizou, em 2004, *Diagnóstico das Estações Rodoviárias*, através do levantamento de todos os dados, condições físicas e funcionais das 313 estações rodoviárias do Estado. Estes resultados permitem a elaboração de banco de dados para acompanhar a evolução e atendimento dos indicadores de qualidade dos serviços, nas referidas estações.

## Transporte Intermunicipal de Passageiros

A fim de promover a atualização dos parâmetros das planilhas tarifárias do DAER e da METROPLAN, a AGERGS está realizando diagnóstico completo de todo o sistema de transporte de passageiros onde constarão os dados referentes a linhas, quilometragens, frota utilizada, ativos e passivos, pessoal, insumos, lotação, aproveitamento econômico, PMA e outros. O estudo será disponibilizado ao DAER e METROPLAN e terá, como resultado, uma avaliação mais acurada e transparente dos custos do transporte rodoviário.



# Pioneirismo/Referências

## Usuários Voluntários

A AGERGS deu início ao programa de qualificação dos usuários, levando, até eles, formação e informação. Criou um novo espaço de contato direto, encaminhando correspondências e convites para participação nas audiências públicas e sessões do Conselho Superior relativas às áreas de interesse. Realizou pesquisa do grau de satisfação dos usuários e aperfeiçoou seu cadastro de usuários voluntários.

A figura do usuário voluntário foi criada a partir da Lei Estadual nº 11.075 de 06 de Janeiro de 1998, que criou o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos.

Na prática, o usuário voluntário mostrou-se uma das mais importantes parcerias entre a sociedade civil e a Agência de Regulação, tornando-se imprescindível para as atividades regulatórias.

O cadastro propriamente dito, iniciou-se em 10 de setembro de 1998, através da

realização de uma audiência pública na qual a população gaúcha foi convidada a se integrar.

Em dezembro de 1998, quando contava com aproximadamente 500 usuários voluntários, foi realizada a primeira pesquisa e, a partir de 2002, já com 3.900 inscritos, a AGERGS vem realizando anualmente, de forma sistemática, consulta aos usuários voluntários sobre a qualidade dos serviços públicos delegados. Atualmente, conta com 4.800 usuários inscritos.

As reclamações, sugestões e críticas enviadas, consistem em importante subsídio para a fixação dos Indicadores de Qualidade estabelecidos pela Agência, bem como para o desenvolvimento do conceito de tarifa módica.

## Ouvidoria Móvel

Intensificando a relação da AGERGS com o usuário, em 2004, a Agência instituiu a Ouvidoria Móvel, presente em todas as atividades externas em que participa.



**A Ouvidoria Móvel promove o cadastramento de novos usuários voluntários, divulga as atividades realizadas pela AGERGS, recebe críticas e sugestões acerca dos serviços públicos e incentiva a participação do cidadão no processo regulatório.**

**A partir da experiência no Rio Grande do Sul, a ANEEL implementou, em todas as audiências públicas realizadas pela Agência Nacional, a sua Ouvidoria Móvel.**

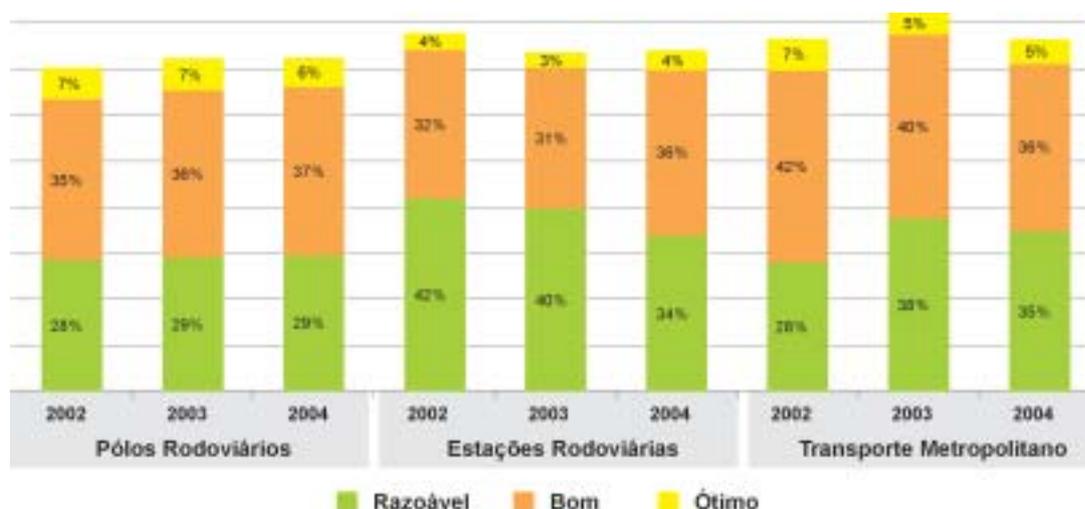


# Avaliação da Qualidade dos Serviços Delegados

Há três anos, a AGERGS, através de consulta aos usuários voluntários, avalia a prestação de serviços públicos delegados nas áreas de energia elétrica, pólos rodoviários, transporte de passageiros intermunicipal

metropolitano e de longo curso, estações rodoviárias e transporte hidroviário de passageiros. Os questionários são encaminhados via correio a todos usuários cadastrados na Agência.

## Avaliação dos serviços públicos



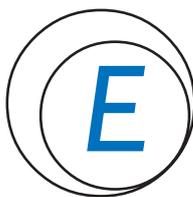
O resultado das consultas, realizadas nesses três anos, demonstra que a população considera como boa a qualidade dos serviços prestados pelas empresas concessionárias.

## Questionários de Consulta aos Usuários

ENERGIA ELÉTRICA	2002	2003	2004
Enviados	3.879	3.780	4.006
Retorno	1.828	1.728	1.537
PÓLOS DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA	2002	2003	2004
Enviados	2.236	2.218	2.186
Retorno	958	837	764
ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS	2002	2003	2004
Enviados	1.967	1.950	2.018
Retorno	823	764	740
TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE LONGO CURSO	2002	2003	2004
Enviados	2.122	2.115	2.117
Retorno	813	730	658
TRANSPORTE METROPOLITANO	2002	2003	2004
Enviados	2.122	808	856
Retorno	329	181	187
TRANSPORTE HIDROVIÁRIO	2002	2003	2004
Enviados	630	579	517
Retorno	121	65	41



## III e IV Congresso Brasileiro de Regulação



Em 2003, o Rio Grande do Sul foi palco do maior evento sobre regulação no país. A AGERGS, através de sua presidente, conselheiros e funcionários, participou ativamente na organização deste grande congresso nacional. O III Congresso Brasileiro de Regulação foi promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação- ABAR e teve a AGERGS como organizadora e anfitriã.

A sede da Agência foi transferida provisoriamente para Gramado, que participou, também, com estande servindo como mais um espaço de troca de experiências e informações acerca da prática regulatória.

Os técnicos da AGERGS integraram a comissão de seleção dos trabalhos enviados para apresentação e tiveram efetiva presença na apresentação de cinco trabalhos técnicos e sete oficinas.

Com personalidades de renome nacional e internacional, o evento trouxe grande reconhecimento à Agência, na medida em que proporcionou consistente programação técnica e reuniu um público de aproximadamente oitocentas pessoas, entre



autoridades, estudiosos e os maiores profissionais da área.

Em 2005, a AGERGS participou ativamente na organização do IV Congresso, realizado em Manaus onde o foco dos debates foi o papel das agências reguladoras como entes de Estado e o aperfeiçoamento das relações entre os prestadores de serviços públicos e seus usuários. A Agência novamente se fez presente apresentando dezesseis trabalhos técnicos e participando de painéis.

A participação da AGERGS na organização destes dois congressos, referência para a regulação, demonstra o empenho da Agência na busca do aprimoramento da regulação nacional.



# V Encontro Anual ADERASA



## V Encontro Anual da ADERASA

A AGERGS, juntamente com a ABAR, com o apoio do Banco Mundial e da Prefeitura de Gramado, realizaram, de 02 a 04 de outubro/2005, o **V Encontro Anual dos Entes Reguladores de Água Potável e Saneamento das Américas - ADERASA.**

Autoridades representantes de países como Estados Unidos, Etiópia, Colômbia, Argentina, Portugal, Bolívia e Chile estiveram presentes, além de autoridades locais e estaduais. Entre os principais temas de debate, os indicadores de qualidade do serviço público, tarifas e subsídios, participação social no processo regulatório, atribuições e competências do agente regulador e benchmarking.

A ADERASA é uma instituição que reúne os reguladores de água e saneamento das Américas com o objetivo de desenvolver o setor através do intercâmbio de experiências.

A escolha do Brasil como país-sede para esse encontro internacional, deu-se em Assembléia Geral Ordinária ocorrida durante o Encontro Anual, de Taffi del Valle, Província de Tucuman, Argentina, em novembro de 2004.



## O Mais Importante

**N**os últimos quatro anos, a AGERGS investiu na construção de instrumentos regulatórios e na integração com a sociedade, garantindo, com isso, a transparência de suas ações e permitindo o amplo acesso às informações sobre a prestação dos serviços públicos delegados. Enquanto órgão regulador, vem atuando junto às concessionárias e ao poder concedente, para garantir à população um serviço constante de qualidade. Realiza vistorias, auditorias e acompanha a evolução e qualidade dos serviços, atendendo aos usuários através de sua Ouvidoria.

A regulação consiste, basicamente, em alcançar a sintonia entre os diferentes interesses reunidos - a necessidade pública do serviço, o dever de oferta pelo poder público e sua concretização pelo delegatário.

O serviço público deve submeter-se à avaliação técnica periódica e estar subordinado ao controle dos usuários. É preciso que a atividade regulatória seja transparente, de tal maneira que a busca de qualidade, da modicidade tarifária e a garantia do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos sejam conquistadas com a participação da sociedade civil.

Hoje, a sociedade gaúcha conhece a AGERGS, não sabe ainda muito bem como atua, e ainda não compreende como realiza suas funções, mas nossas audiências públicas têm sido muito representativas e participativas.

O caminho foi desenhado e, em grande parte, construído. O caminhar e sua velocidade é tarefa e escolha de cada um. Nós oferecemos o espaço e apontamos algumas direções. Esse foi o maior investimento que fizemos enquanto reguladores, não só por exigência e direito da sociedade, mas pela própria visão moderna de regulação, que é interativa, negociada, mediada.

Nesses últimos anos, muitos foram os desafios. Ainda temos um longo percurso.

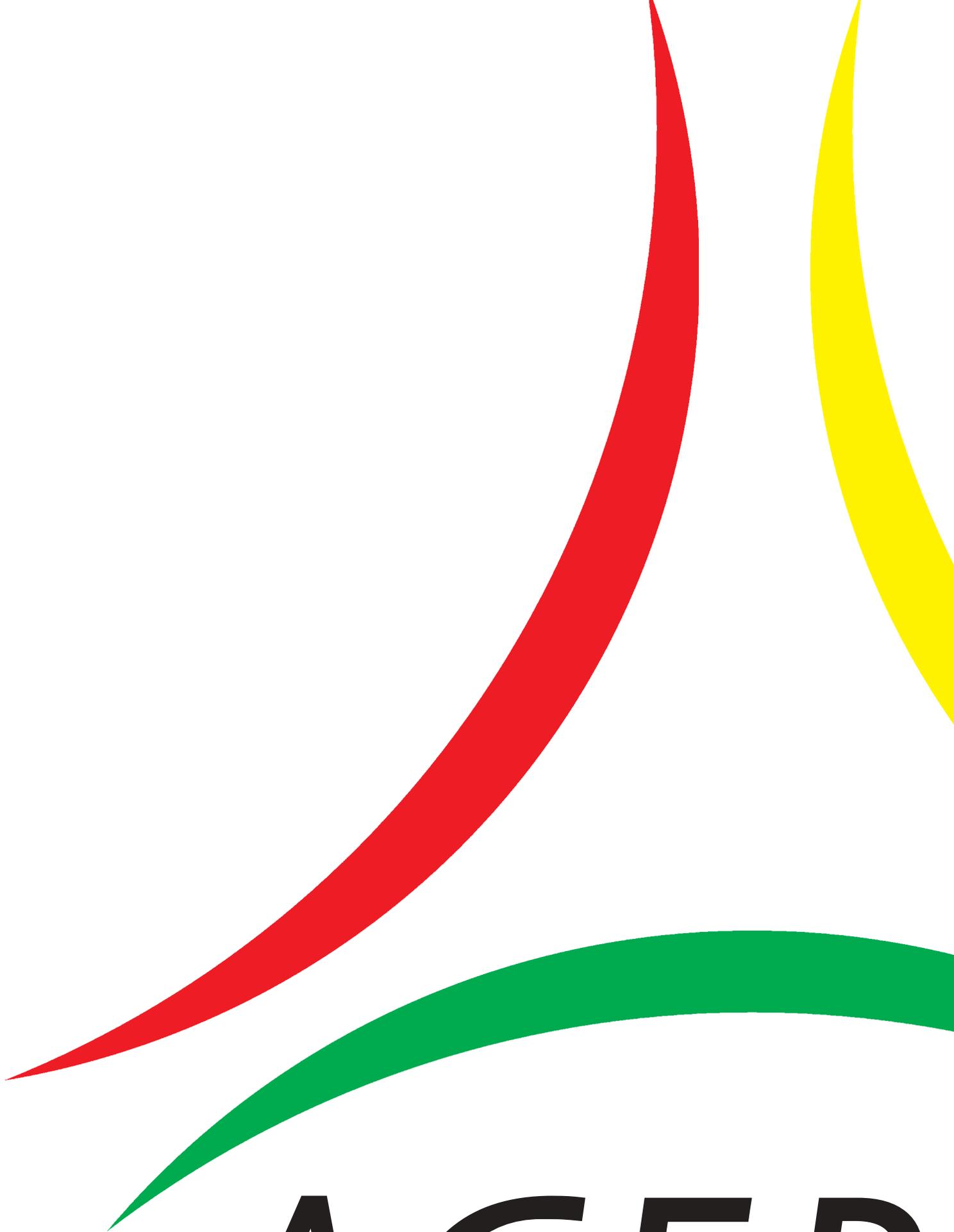
É imprescindível:

- a construção de um marco regulatório de transporte de passageiros, que possa permitir mais eficiência, mais qualidade, economicidade e a conseqüente modicidade tarifária;
- a ampliação do número de servidores da AGERGS. Um quadro de pessoal, que possibilite a realização de todas as tarefas nos diferentes setores regulados;
- adequações na Lei 10.931/97, de criação da AGERGS, oportunizando mais dinamismo e garantindo, através da nomeação de conselheiros em períodos intercalados, que não ocorram problemas de continuidade do trabalho;
- aprovação da lei de sanções, única forma de implementar as correções e as ações necessárias, e assegurar a governança regulatória;
- a garantia da execução orçamentária, não só no exercício da autonomia regulatória, mas também como condição de qualificação de seus recursos materiais, humanos e técnicos.

A AGERGS está estruturada. Alcançamos nossa autonomia orçamentária, consolidamos nossa independência regulatória. Nos alicerçamos.

Hoje, somos uma AGERGS eficiente, pronta para enfrentar novos desafios.





**AGER**



GS



**Estado do Rio Grande do Sul**



**Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do  
Rio Grande do Sul - AGERGS**

*Av. Borges de Medeiros, 659, 14º andar - Porto Alegre-RS - Telefone (51) 3288.8800  
[www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br)*