



RELATÓRIO DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2006

**PORTO ALEGRE – RS
DEZEMBRO/2006**

SUMÁRIO

MENSAGEM DO CONSELHO SUPERIOR.....	5
A AGERGS	7
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO.....	9
DESTAQUES	15
GESTÃO ADMINISTRATIVA	16
Concurso Público	17
Capacitação de Servidores.....	17
Promoção dos Servidores.....	21
Reestruturação do Site.....	21
Centro de Documentação e Biblioteca Virtual.....	21
Ampliação da Sede.....	22
Aquisições na Área de Informática	22
Situação Financeira e Orçamentária da AGERGS.....	23
GESTÃO REGULATÓRIA	25
Formulação dos Indicadores de Qualidade para o PER	26
Diagnóstico do Transporte Intermunicipal de Passageiros – TIP	33
Vistorias nas Estações Rodoviárias.....	34
Pesquisa de Opinião dos Serviços Públicos Delegados.....	34
Travessias Hidroviárias	51
Convênio na Área de Saneamento	51
AÇÕES INSTITUCIONAIS.....	52

Usuários Voluntários	53
• IV Seminário de Usuários Voluntários - Direitos e Deveres dos Usuários.....	53
• Consulta sobre a Qualidade dos Serviços Públicos do RS	54
• Criação de Bottons	58
Audiências Públicas	59
Campanha Institucional	59
Publicação Revista Marco Regulatório	60
ATIVIDADES REGULATÓRIAS.....	61
Conselho Superior	62
Gabinete da Presidência	66
Assessoria de Comunicação Social.....	67
Gabinete Administrativo.....	69
Diretoria Geral.....	73
Sistema de Ouvidoria	74
Diretoria de Qualidade dos Serviços.....	77
Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico- Financeiros.....	86
Diretoria de Assuntos Jurídicos.....	89

MENSAGEM DO CONSELHO SUPERIOR

O Relatório de Atividades, mais do que uma exigência formal, é um instrumento fundamental no processo de fortalecimento e consolidação dos serviços prestados pelas instituições. A Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, um órgão de Estado, registra de forma objetiva as principais ações que marcaram esta gestão no ano de 2006.

A Constituição Federal, em seu artigo 37, determina que a Administração Pública deverá obedecer ao princípio da eficiência, e prevê a ação de órgãos de atendimento às reclamações relativas à prestação dos serviços públicos como forma de participação do cidadão-usuário.

Preocupada em avançar institucionalmente, na melhoria dos mecanismos de regulação, controle e fiscalização, a AGERGS, através do Serviço de Ouvidoria, coordenou a realização de pesquisa dos serviços públicos delegados nas áreas de rodovias, transporte rodoviário de passageiros (metropolitano e longo curso), transporte hidroviário de passageiros e estações rodoviárias. Foram ouvidos 13.000 usuários que opinaram sobre a qualidade dos serviços prestados. O resultado da pesquisa orientará a AGERGS no planejamento e no desenvolvimento de suas atividades.

Com o objetivo de levar informação e ouvir o usuário – a quem se destina a prestação do serviço público – foi realizado o IV Encontro de Usuários Voluntários, abordando o tema: Energia Elétrica, obtendo-se recepção positiva de grande parte dos usuários cadastrados, residentes em diferentes municípios do Rio Grande do Sul, dando publicidade e qualificação aos serviços da Ouvidoria.

Pela primeira vez foram divulgados os indicadores de qualidade para a área de rodovias concedidas. Esses indicadores visam a medir a evolução da qualidade dos serviços quanto ao pavimento e sinalização horizontal. O principal mérito da formulação desses indicadores é a simplicidade, o que permite a compreensão e acompanhamento dos usuários das rodovias.

Na área de Recursos Humanos foi realizado concurso público para completar o quadro de 34 técnicos superiores e 21 auxiliares técnicos, com a homologação do concurso em abril/2006 e as nomeações entre os meses de maio e julho/2006. A profissionalização do serviço público tem sido destacada pela atual administração com as seguintes iniciativas: designação prioritária de servidores efetivos da agência para as diretorias e os cargos de coordenação e a realização de curso de especialização na área de regulação em parceria com a UFRGS.

Por fim, uma característica que marca a autonomia das agências de regulação – o mandato fixo de seus dirigentes não coincidir com o mandato do chefe de governo – ficou bastante evidenciada em 2006, quando dois novos conselheiros foram empossados, sendo um de livre escolha do Governador do Estado e outro indicado pelo Sistema Estadual de Defesa do Consumidor.

A AGERGS

A Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, criada em 1997 pela Lei 10.931, regula os serviços públicos delegados nas áreas de Transporte Intermunicipal de Passageiros, Sistemas de Irrigação, Estações Rodoviárias, Pólos Rodoviários, Terminais Portuários, Travessias e Estações Hidroviárias, Saneamento e Energia Elétrica. A regulação dos serviços públicos delegados tem como princípio o embasamento técnico, isenção e transparência no exercício da atividade regulatória.

As atribuições da AGERGS concentram-se basicamente nas seguintes competências, conforme art. 4º da Lei 10.931/97:

- 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;

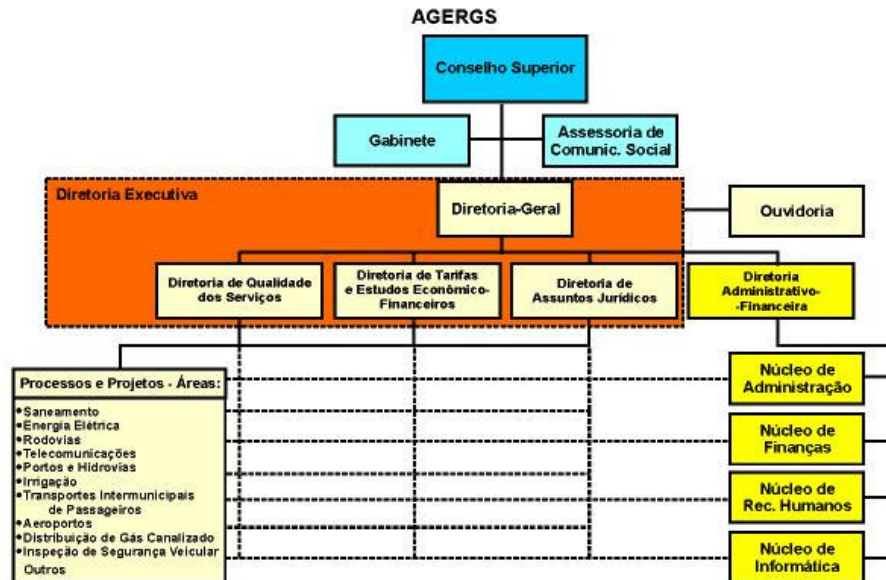
- fiscalizar a qualidade dos serviços, por meio de indicadores e procedimentos amostrais;
- aplicar sanções decorrentes da inobservância da legislação vigente ou por descumprimento dos contratos de concessão ou permissão ou de atos de autorização do serviço público;
- fiscalizar a execução do Programa Estadual de Concessão Rodoviária no Rio Grande do Sul.

A AGERGS atua na regulação de 236 empresas de transporte intermunicipal de passageiros de longo curso e metropolitano (Porto Alegre, Caxias do Sul e Pelotas), 323 estações rodoviárias, 01 empresa de irrigação, 06 de hidrovias, 07 pólos rodoviários, 03 concessionárias de terminais portuários, 08 concessionárias e 15 cooperativas de energia elétrica do Estado, através de convênio de delegação ANEEL/AGERGS

Em 2006, foram implementadas as ações visando à regulação no setor de saneamento. A AGERGS regulará os novos contratos assinados entre a CORSAN e os municípios gaúchos, para a prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

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



CONSELHO SUPERIOR

Conselheiro-Presidente	Guilherme Socias Villela
Conselheiros:	Ricardo Pereira da Silva
	Alcides José Saldanha
	Pedro Bisch Neto
	Manoel Maria dos Santos
	Eduardo Delgado (até 10/06/2006)
	Luiz Miranda (até 22/05/2006)

Constituído, conforme art. 2º do Regimento Interno por sete Conselheiros, sendo:

- três membros de livre indicação do Governador do Estado;
- um membro representante do quadro funcional da AGERGS, indicado pelo Governador do Estado, a partir de listas tríplices elaboradas através de eleição secreta efetuada entre os servidores efetivos.
- dois representantes dos consumidores, indicados, respectivamente, pelo órgão gestor do sistema Estadual de Proteção ao Consumidor e pelos Conselhos de Consumidores dos concessionários, permissionários e

autorizatários de serviços públicos;

- um representante dos concessionários, permissionários e autorizatários de serviços públicos, no Estado do Rio Grande do Sul.

Ao Órgão de Direção Superior compete exercer, através do Conselheiro-Presidente, a representação externa e a comunicação institucional da AGERGS; apreciar, deliberar e decidir sobre matéria de competência da Agência, ouvidos os órgãos técnicos correspondentes; examinar propostas de delegação de serviços públicos no Estado, propondo alteração, extinção ou aditamento dos respectivos instrumentos; moderar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse nos serviços públicos delegados; estabelecer diretrizes em relação ao funcionamento da Autarquia.

DIRETORIA GERAL

Jorge da Silva Accurso

Diretor Geral

À Diretoria Geral compete coordenar e supervisionar, segundo as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Superior, as atividades de planejamento, organização, execução e controle das funções técnicas e administrativas da Agência.

Entre as suas competências, consta a harmonização dos setores da AGERGS e sua coordenação, na busca do cumprimento das metas e objetivos da Agência, promovendo a articulação e integração das ações desenvolvidas pelos órgãos responsáveis.

Responde, também, por delegação da Presidência, como ordenador de despesas, sendo o responsável final por todas as funções administrativas da Casa.

OUIDORIA*Cláudia Coronas*

Ouvidora

À Ouvidoria compete atuar junto aos usuários, recebendo demandas individuais e através delas gerar soluções coletivas. O papel da Ouvidoria é o controle de qualidade do serviço público, auxiliando na busca de soluções para os problemas e otimização dos processos. Funciona como uma crítica interna da Administração Pública sob a ótica do cidadão. É um canal de comunicação direta, intermediando soluções nas divergências entre o Usuário, o Governo e a Concessionária.

Entre suas atividades destacam-se:

- o encaminhamento de reclamações dos usuários dos serviços públicos, especialmente em relação à qualidade e à tarifa, aos respectivos órgãos competentes, acompanhando a solução do problema;
- o estímulo à criação e à organização de associações de usuários e Conselhos de Consumidores;
- a divulgação e a ampliação do cadastro de Usuários Voluntários.

DIRETORIA DE QUALIDADE*Denise Zaions*

Diretora de Qualidade

À Diretoria de Qualidade dos Serviços compete acompanhar a modernização tecnológica dos serviços públicos delegados e examinar a evolução sistêmica dos indicadores de qualidade dos serviços; desenvolver metodologias de fiscalização por amostragem no desempenho dos serviços públicos delegados; examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos prestadores de serviços e executar estudos estatísticos para a elaboração de pesquisas sistêmicas de opinião pública, de caráter científico, para incorporar, no processo de avaliação dos prestadores de serviço, a opinião dos usuários.

DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Odair Gonçalves

Diretor de Tarifas

À Diretoria de Tarifas compete acompanhar a evolução tarifária e examinar a evolução sistêmica dos índices econômicos vigentes; desenvolver metodologia e estudos relativos às tarifas dos serviços públicos delegados; 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.

DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

Rosa Maria de Campos Aranovich

Diretora Jurídica

À Diretoria de Assuntos Jurídicos compete examinar os instrumentos de delegação de serviços públicos, emitindo sugestões para alterações, zelando pelo fiel cumprimento das normas e padrões exigidos; examinar editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios no âmbito das atribuições da AGERGS, definindo a participação da Autarquia como ente regulador e última instância administrativa.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Wily Delacoste Jaquet (até 13/06/2006)

Maria Paula Jeselsohn Silveira (a partir de 14/06/2006)

Chefe de Gabinete

Tem como atribuição coordenar as atividades de agenda do Presidente, que compreendem despachos, audiências, participação em eventos oficiais e a programação das viagens e visitas institucionais transmitindo aos órgãos envolvidos nestas atividades a

orientação necessária à sua execução.

Responsável pela organização de Eventos Institucionais da AGERGS e em parceria com outros órgãos, tais como Audiências Públicas, Seminários, Palestras e Feiras.

O Gabinete também é responsável pela execução de tarefas de apoio ao Presidente e aos Conselheiros nas áreas de Secretaria Executiva e Assessoramento ao Conselho Superior, supervisionando a distribuição dos processos encaminhados para análise e parecer dos Conselheiros, elaboração de pautas de Sessões Plenárias e redação do atos deliberados pelo Conselho.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Tamara Maria Costa Pereira

Assessora de Imprensa

À Assessoria de comunicação compete:

- assessorar o Conselheiro-Presidente e demais Conselheiros na divulgação de assuntos de interesse da AGERGS;
- coordenar as atividades de relacionamento interno e externo no que se refere à divulgação de programas de trabalho das diversas áreas;
- executar programas e atividades de relações públicas e de relacionamento com a imprensa;
- planejar, organizar e administrar serviços técnicos na sua área de atuação;
- manter atualizado o registro das divulgações efetuadas pelo órgão e das notícias publicadas na imprensa, de interesse da AGERGS;
- executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

GABINETE ADMINISTRATIVO

Gilvane Amorim Oliveira

Chefe de Gabinete

Ao órgão de apoio administrativo compete orientar e dirigir as atividades executadas pelos núcleos, relacionadas com pessoal, orçamento, finanças, patrimônio, material, transporte, serviços gerais, documentação e informática. O Gabinete Administrativo divide-se nos Núcleos de Administração, Recursos Humanos, Informática e Finanças.

DESTAQUES

GESTÃO ADMINISTRATIVA

CONCURSO PÚBLICO

Como forma de garantir padrões de qualidade que qualifiquem cada vez mais a atividade regulatória em nosso Estado e para suprir carência de pessoal nessa área, tornou-se premente a necessidade de completar o quadro funcional técnico-administrativo da Agência.

Em 29 de janeiro de 2006 foram realizadas as provas seletivas de caráter competitivo, sob a coordenação técnico-administrativa da Fundação para o Desenvolvimento de Recursos Humanos – FDRH, visando ao provimento de cargos no Quadro de Pessoal da AGERGS, sob o regime Estatutário (Lei Complementar n.º 10.098, de 03/02/94). O Concurso atendeu às disposições contidas no Regulamento dos Concursos Públicos do Estado, conforme Decreto Estadual n.º 43.911/05 e as Leis Estaduais n.º 10.228/94 e n.º 10.942/97 e orientações do Edital nº 01/AGERGS de 24 de outubro de 2005.

No período de maio a julho foram nomeados 18 auxiliares técnicos, sendo 2 vagas para portadores de deficiência física (7 vagas previstas no Edital e 11 vagas em substituição a servidores que solicitaram exoneração da Agência ou não tomaram posse dentro do prazo legal) e 7 técnicos de nível superior, sendo: 2 advogados, 2 contadores, 1 engenheiro eletricista, 1 engenheiro mecânico e 1 estatístico. A AGERGS aguarda a nomeação de 1 advogado, 1 economista, 1 contador e 2 auxiliares de transporte e 4 auxiliares técnicos.

CAPACITAÇÃO DE SERVIDORES

Em 03 de maio de 2005 o Conselho Superior aprovou a realização de ***Curso de Especialização em Desenvolvimento de Competências Pessoais e Organizacionais, em nível Estratégico, Gerencial e Operacional, em matéria de Regulação de Serviços Públicos***, do Programa de Pós-Graduação em Administração, da Escola de Administração da UFRGS.

Em 08 de dezembro de 2005 foi assinado o Contrato com a Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, publicado em 12/12/2005 no Diário Oficial do Estado, prevendo uma carga horária de 375h/aula do curso, dirigido a 18 funcionários do quadro efetivo e 12 vagas disponibilizadas para técnicos da Procuradoria Geral do Estado, Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público e Contadoria e Auditoria Geral do Estado. O Conselho Superior deliberou pela indicação destas vagas, tendo em conta a especificidade do assunto regulação e o envolvimento e a correlação existente entre as atividades da Agência e esses órgãos.

Como parte das atividades do Curso de Especialização foram promovidas três palestras, na Sala de Sessões Romildo Bolzan, proferidas por especialistas na área regulatória.



A Aula Inaugural foi ministrada pelo jurista Marçal Justen Filho, que abordou o tema: *“A Atividade Regulatória das Agências Independentes: sobre os interesses públicos e privados”*.

Professor Paulo César Delayti Motta

Professor Marçal Justen Filho

Conselheiro-Presidente Guilherme Socias Villela

Posteriormente foram realizadas duas palestras, sendo uma do Subchefe de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais da Casa Civil da Presidência da República, Luiz Alberto dos Santos: *“Projeto de Lei n° 3.337/2004 – Lei Geral das Agências Reguladoras”* e outra da professora da Fundação Getúlio Vargas do Rio de Janeiro, Alketa Pecci, apresentando, respectivamente, os temas e *“Regulação Comparativa: uma (des)construção dos Modelos Regulatórios”*



Alketa Pecci

As monografias a serem elaboradas pelos servidores serão apresentadas até o final do 1º semestre de 2007 e abordarão temas relacionados à atividade regulatória, como:

- a) O Papel da AGERGS na Universalização dos Serviços Públicos de Distribuição de Energia Elétrica no Rio Grande do Sul, Brasil;
- b) PROINFRA e o RS: O Papel das Fontes Alternativas de Geração de Energia Elétrica;
- c) Um Ambiente Computacional Integrado para Apoio na Tomada de Decisões do Regulador em Casos de Conflitos entre Consumidores e Concessionárias de Distribuição de Energia Elétrica;
- d) Taxa de Regulação – Minuta de Projeto de Lei;
- e) O Desenvolvimento de Software de um Projeto Orientado ao Objeto e ao Sistema de Ouvidoria da AGERGS;
- f) Balanço Social: Uma Contribuição para a Transparência na atuação da AGERGS;
- g) A Qualidade nas Rodovias Concedidas no Âmbito do PECR;
- h) A Concorrência pelo Mercado no Transporte de Passageiros;
- i) Regulação do Serviço de Saneamento no Rio Grande do Sul: Estudo de caso da CORSAN;
- j) Assimetria de Informação no Transporte Público: O caso da Regulação do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Rio Grande do Sul;
- k) Avaliação do Serviço de Ouvidoria da AGERGS;
- l) A Regulação e o Controle do Tribunal de Contas;
- m) Avaliação da Aderência dos Resultados da Pesquisa de Qualidade dos Serviços de Transporte Rodoviário da Aglomeração Urbana de Caxias do Sul e as Dimensões da Qualidade e
- n) Avaliação das Rodoviárias do Rio grande do Sul.

A qualificação do quadro funcional também contemplou a participação de seus servidores em seminários, cursos de aperfeiçoamento, congressos e palestras em Porto Alegre e em outras capitais. Cabe destacar a participação de alguns funcionários na qualidade de palestrantes ou debatedores levando o *known-how* da Agência a outros órgãos reguladores.

TREINAMENTOS REALIZADOS EM 2006

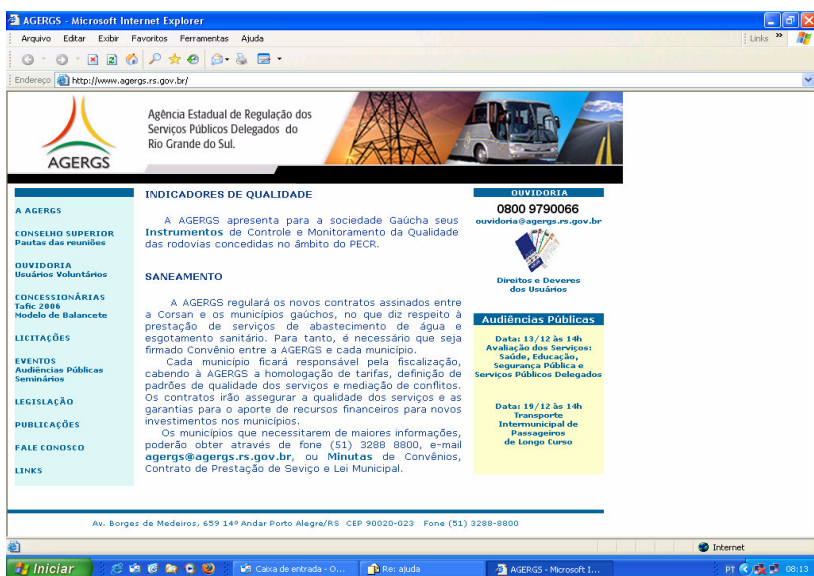
EVENTO	CARGA HORÁRIA	PARTICIPANTES
11º ENACOR – Encontro Nacional de Conservação Rodoviária	25	2
7º Congresso Internacional de Qualidade para Competitividade	8	2
Análise Custos e Preços	8	2
Comercialização de Energia Elétrica no Mercado Livre	40	2
Conferência Nacional sobre Transporte Hidroviário no Brasil	16	2
Curso de atualização em contabilidade pública	16	2
Desenhando o Sistema Nervoso da Sua Rede	8	1
EnANPAD/2006 – Encontro Anual da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração	40	1
III Fórum Brasileiro sobre Agências Reguladoras	25	3
Licitação e Gestão da Contratação Pública	16	1
Licitação e Gestão de Contratação Pública	19	1
Licitações Administrativas	32	1
Licitações e Contratos Administrativos	24	1
O ABC do GPS e GPS uma nova abordagem	16	1
Postgre SQL – fundamentos, procedural e administração	20	4
Servidor Público: O Desafio de Administrar Pessoas no Setor Público	14	2
VIII Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor	25	2
Windows Server 2003, implementação e infra-estrutura de rede, hosts de rede...	8	1
XVII Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica	40	3
XX Congresso Brasileiro de Direito Administrativo	24	2
TOTAL	424	36

PROMOÇÃO DOS SERVIDORES

Em 2005 o Conselho Superior encaminhou ao Governador do Estado minuta de Decreto com vistas à aprovação do Regulamento das Promoções nas Carreiras do Plano de Cargos Efetivos da AGERGS.

Em 20 de janeiro de 2006, foi expedido o Decreto nº 44.264, publicado no Diário Oficial do Estado em 23 de janeiro de 2006, aprovando o Regulamento das Promoções. Os processos relativos às promoções dos anos anteriores foram implementadas a partir de junho de 2006.

REESTRUTURAÇÃO DO SITE



No decorrer de 2006 o *site* da Agência foi aperfeiçoado, adotando-se um padrão visual mais objetivo, estimulando a consulta a este importante canal de comunicação com a sociedade e facilitando o acesso às informações de caráter legal no âmbito da regulação.

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA VIRTUAL

A atividade regulatória é nova no país, mas bastante difundida no resto do mundo, principalmente nos Estados Unidos e Europa. A longa experiência desses países propiciou o surgimento de uma vasta e categorizada bibliografia em regulação a qual está sendo

adicionada por autores nacionais. Parte reduzida desse acervo, mas selecionado com apuro, está incorporado ao patrimônio da AGERGS ensejando a criação da primeira biblioteca de Regulação do Brasil. Para execução desse empreendimento a AGERGS em convênio com a Fundação de Economia e Estatística (FEE) está implementado sua biblioteca, que se incorporará à Biblioteca Virtual do RS, disponibilizando para toda a sociedade, via *WEB*, todo o seu acervo.

Em paralelo com a implantação da Biblioteca da AGERGS, será reorganizado o Centro de Documentação com o objetivo de melhorar a busca e a organização dos processos analisados pela Agência.

AMPLIAÇÃO DA SEDE

Com a nomeação dos novos servidores efetivos e o crescimento da demanda dos serviços de Ouvidoria e Protocolo, fez-se necessária a ampliação das instalações da Agência, optando-se pela locação de salas no 12º andar da sede atual, localizada na Avenida Borges de Medeiros, 659, no Centro de Porto Alegre. Atualmente, três andares abrigam os setores da Agência, porém o ingresso para o 15º andar é feito apenas por escadas, dificultando o acesso à Ouvidoria e Protocolo, cujos serviços estão direcionados ao público externo. Esta ampliação, prioritariamente, atenderá às necessidades de melhor conforto aos usuários que se deslocam até a Agência, além de garantir maior funcionalidade a esses dois importantes setores.

AQUISIÇÕES NA ÁREA DE INFORMÁTICA

- **Aquisições de Equipamentos:**
 - 10 estações de trabalho
 - 02 servidores – de banco de dados e de redes

- **Licenças para uso de software:**
 - 01 – Adobe Dreamweaver 8
 - 01 – CorelDRAW X3

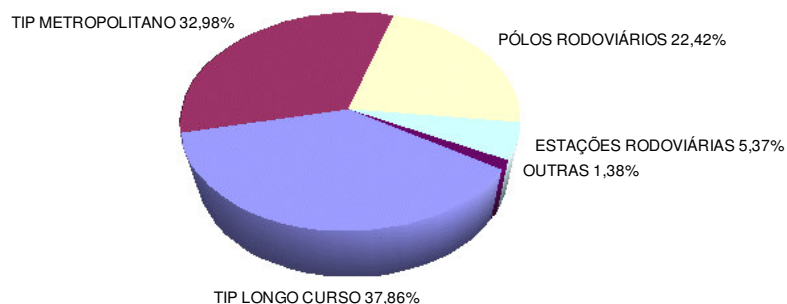
- 01 – CorelDRAW X3 Upgrade
- 01 – Macromedia Studio 8 Upgrade
- 67 – MS CAL Windows 2003 (Licença para acesso ao servidor)
- 10 – MS Office 2003
- 01 – MS Visual Studio 2005
- 01 – MS Windows Server 2003 R2 Situação Financeira e Orçamentária da AGERGS

SITUAÇÃO FINANCEIRA E ORÇAMENTÁRIA DA AGERGS

A AGERGS é uma autarquia estadual superavitária que não depende de recursos do Tesouro do Estado desde o ano de 2001. Sua autonomia financeira é uma realidade graças à Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados – TAFIC. Esta arrecadação atingiu montante superior a R\$ 10 milhões no exercício de 2006.

O gráfico a seguir demonstra a origem da Taxa por setor de atividade das empresas delegatárias:

TAFIC ARRECADADA POR ATIVIDADE
2006



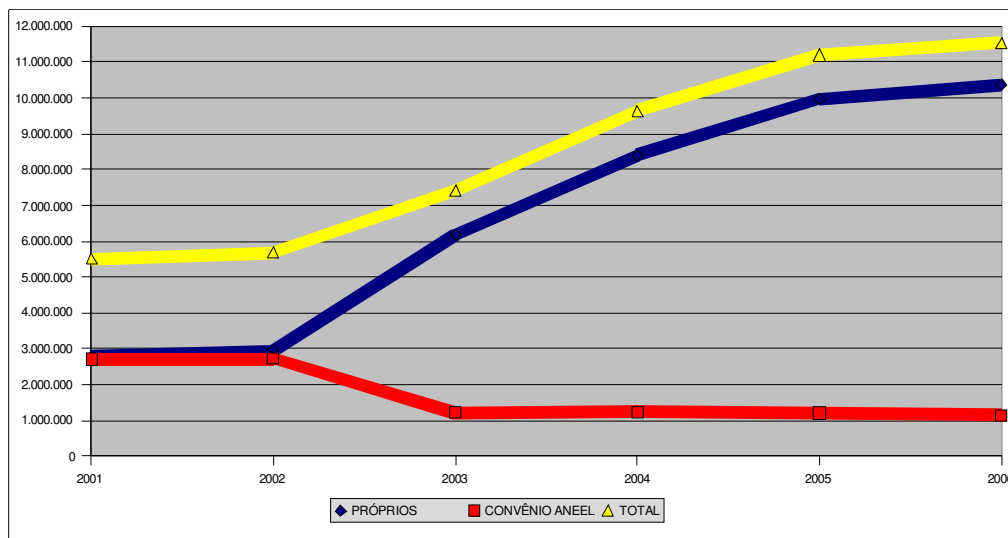
Obs.: TIP = Transporte Intermunicipal de Passageiros

Esta autarquia também conta com recursos provenientes do convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, os quais são vinculados e devem ser utilizados para cobertura das despesas com a descentralização de atividades de regulação

na área de energia elétrica, incluindo despesas administrativas e de pessoal. Neste exercício as transferências da ANEEL representaram R\$ 1,16 milhões.

EVOLUÇÃO DA ORIGEM DOS RECURSOS DA AGERGS

PERÍODO: 2001 – 2006



Considerando os recursos totais da AGERGS, o superávit de 2006 resultou em 48% (quarenta e oito por cento) de sua arrecadação, atingindo o montante aproximado de R\$ 5,5 milhões, conforme demonstram a tabela e o gráfico a seguir:

EVOLUÇÃO DO SUPERÁVIT ANUAL

PERÍODO: 2001 – 2006

DESCRIÇÃO	2001		2002		2003		2004		2005		2006	
	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%	R\$	%
RECEITAS	5.541.433,42	100	5.685.227,37	100	7.414.441,72	100	9.634.556,05	100	11.256.130,50	100	11.525.869,99	100
DESPESAS	5.181.749,82	94	5.149.301,58	91	5.912.578,79	80	7.277.469,64	76	6.711.492,15	60	5.981.722,18	52
SUPERÁVIT	359.683,60	6	535.925,79	9	1.501.862,93	20	2.357.086,41	24	4.544.638,35	40	5.544.147,81	48

GESTÃO REGULATÓRIA

FORMULAÇÃO DE INDICADORES DE QUALIDADE PARA O PER

A AGERGS apresentou para a sociedade gaúcha seus Instrumentos de Controle e Monitoramento da Qualidade das rodovias concedidas no âmbito do PEGR (Programa Estadual de Concessão Rodoviária).

Foram propostos dois Indicadores de Qualidade: um para o Pavimento – **IQP** e outro para a Sinalização – **IQS**. Estes Indicadores cobrem 1.718,8 quilômetros de malha concedida, apenas excetuando os trechos

urbanos. Os valores do IQP e do IQS expressam o percentual da extensão da rodovia que atendem as exigências contratuais de qualidade no Pavimento e de qualidade na Sinalização, sendo apresentados por Pólos de Concessão e, também, por trechos concedidos.

AVALIAÇÃO DO PAVIMENTO E DA SINALIZAÇÃO POR PÓLOS DE CONCESSÃO RODOVIÁRIA E TRECHOS

Pólo / Concessionária	Rodovia	Trecho (oficial)	Extensão (km)	Qualidade do Pavimento		Qualidade da Sinalização			
				Aprovação	IQP	Aprovação	IQS	Superação da Meta	ISMC
Metropolitano / Metrovias (Univias)	BR/116	Guaíba - Camaquã	98,00	88%	64%	100%	100%	70%	89%
	BR/290	Pantano Grande - Entr. BR/153	93,00	68%		100%		118%	
	BR/290	Eldorado do Sul - Pantano Grande	112,00	25%		100%		95%	
	BR/153	Entr. BR/290 - Entr. BR/392	25,55	23%		100%		99%	
	RS/030	Gravataí - Osório	74,00	82%		100%		76%	
	RS/040	Viamão - Pinhal	83,00	79%		100%		83%	
	RS/784	Entr. RS/040 - Cidreira	14,92	73%		100%		130%	
Caxias do Sul / Convias (Univias)	BR/116	Caxias do Sul - Campestre da Serra	62,74	73%	70%	100%	100%	75%	66%
	BR/116	Caxias do Sul - Nova Petrópolis	30,10	58%		100%		60%	
	RS/122	Caxias do Sul - Antônio Prado	46,48	55%		100%		45%	
	RST/453	Caxias do Sul - Nova Milano	6,42	84%		100%		79%	
	RS/122	Caxias do Sul - Nova Milano (Dupla LE)	9,00	100%		100%		85%	
	RS/122	Caxias do Sul - Nova Milano	28,01	86%		100%		84%	
Vacaria / Rodosul	BR/285	Vacaria - Lagoa Vermelha	59,10	42%	61%	100%	100%	61%	68%
	BR/116	Vacaria - Divisa RS/SC	35,32	51%		100%		60%	
	BR/116	Vacaria - Campestre da Serra	38,24	100%		100%		89%	
Gramado / Brita	RS/115	Gramado - Taquara	36,27	86%	87%	100%	96%	-	-
	RS/235	Gramado - Nova Petrópolis	27,44	97%		100%			
	RS/235	Gramado - Canela (LD)	5,90	100%		59%			
	RS/235	Gramado - Canela (LE)	5,90	95%		83%			
	RS/235	Canela - São Francisco de Paula	27,14	91%		100%			
	RS/020	Contorno de São Francisco de Paula	6,38	0%		86%			
	RS/466	Canela - Caracol	7,24	100%		100%			
	RS/020	São Francisco de Paula - Taquara	21,60	83%		93%			
Carazinho / Coviplan	BR/285	Carazinho - Passo Fundo	40,00	73%	81%	100%	100%	62%	55%
	BR/285	Carazinho - Panambi	52,50	83%		100%		63%	
	BR/386	Carazinho - Sarandi	45,28	86%		100%		32%	
	BR/386	Carazinho - Soledade	73,50	80%		100%		48%	
	RST/153	Passo Fundo - Entr. BR/386	39,02	81%		100%		87%	
Santa Cruz do Sul / Santa Cruz	BR/471	Santa Cruz do Sul - Pantano Grande	47,66	99%	86%	100%	100%	107%	121%
	RST/287	Santa Cruz do Sul - Tabaí	77,00	81%		100%		146%	
	RST/287	Santa Cruz do Sul - Vila Paraíso	72,16	84%		100%		108%	
Lajeado / Sulvias	BR/386	Estrela - Entr. RST/287	39,72	90%	76%	100%	100%	109%	101%
	BR/386	Arroio Tatim - Lajeado	91,42	58%		100%		97%	
	RS/130	Lajeado - Guaporé	24,85	96%		100%		140%	
	RS/129	Lajeado - Guaporé	59,30	87%		100%		98%	
	RST/453	Estrela - Garibaldi	56,70	72%		100%		94%	
	RST/453	Venâncio Aires - Lajeado	29,45	73%		100%		87%	
	RS/128	Entr. BR/386 - Entr. RST/453	16,39	98%		100%		114%	

Fonte: Avaliação Objetiva/DAER – 2005

Observação:

Os valores gerados para o ano de 2005 e a metodologia de cálculo empregada constam em Nota Técnica 01/DQ – 2006.

Com a finalidade promover ampla divulgação dos índices de qualidade do Programa de Rodovias Concedidas do Estado do Rio Grande do Sul, foi realizada em 06 de dezembro de 2006, na Sala de Sessões Romildo Bolzan, entrevista coletiva à imprensa, com a apresentação dos principais indicadores, conforme detalhamento a seguir:

Índices de Qualidade/2005 - PECR

AGERGS

Lei 10.931/97
Fiscalização do PECR

Lei 11.075/98
Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos

Art.32

Inc. V – relação percentual entre os quilômetros de rodovias intermunicipais e estaduais que requerem manutenção sobre quilômetros totais de rodovias existentes

Índice de Qualidade do Pavimento - IQP

Inc. VI – relação percentual entre a quilometragem de estradas intermunicipais e estaduais adequadamente sinalizadas pela quilometragem total de estradas do conjunto

Índice de Qualidade da Sinalização - IQS



Características Índices de Qualidade/2005 - PECR

IQ

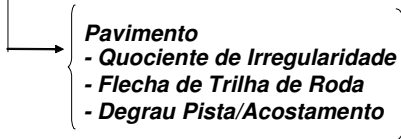
→ *Do ponto de vista do usuário*

→ Conformidade (especificações técnicas)



IQS

$$\text{Índice} = \frac{\text{Ext. Aprovado (Km)}}{\text{Extensão total (Km)}} (\%)$$



IQP

$$\text{Índice} = \frac{\text{Ext. Aprovado (Km)}}{\text{Extensão total (Km)}} (\%)$$

Requisitos IQ Tironi(IPEA)



Fonte dos Dados: Avaliação Objetiva Anual - DAER



Índice de Qualidade do Pavimento - IQP

Para Aprovação de 1 km de Rodovia Quanto ao Pavimento

Atender Simultaneamente as Metas dos Indicadores:

Quociente de Irregularidade

(Trepidação sentida pelo veículo devido a irregularidades do pavimento)

Trilha de Roda

(Ex.: afundamentos do pavimento nos corredores de ônibus)

Degrau Pista/Acostamento



Índice de Qualidade do Pavimento - IQP

$$\text{IQP}(\%) = \frac{\text{Soma dos km aprovados - Pavimento (km)}}{\text{Extensão total do trecho (km)}}$$



Índice de Qualidade da Sinalização - IQS

Para Aprovação de 1 km de Rodovia Quanto à Sinalização

Atender Simultaneamente as Metas do Indicador:

Retrorefletividade da Sinalização Horizontal



Índice de Qualidade da Sinalização - IQS

$$\text{IQS}(\%) = \frac{\text{Soma dos km aprovados - Sinalização (km)}}{\text{Extensão total do trecho (km)}}$$



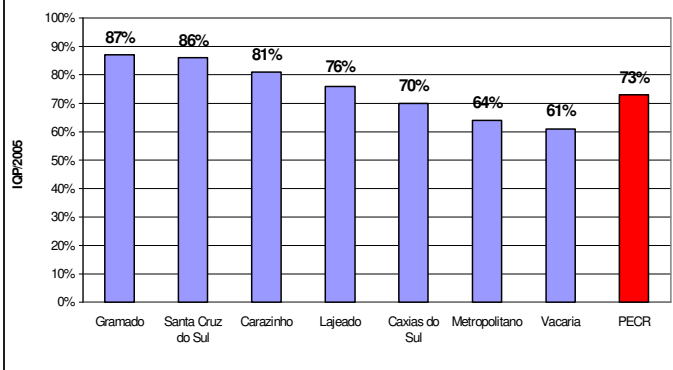
Índices de Qualidade/2005 - PECR

Valores de IQP e IQS – 2005



Índice de Qualidade do Pavimento – IQP/2005

Gráfico 2 - Índice de Qualidade do Pavimento dos Pólos de Concessão
Rodoviária - IQP/2005



– FONTE: Avaliação Objetiva/DAER – 2005



Quadro 4 - Extensão reprovada do pavimento, geral e segundo itens de reprovação e extensão total dos Pólos e do PEGR

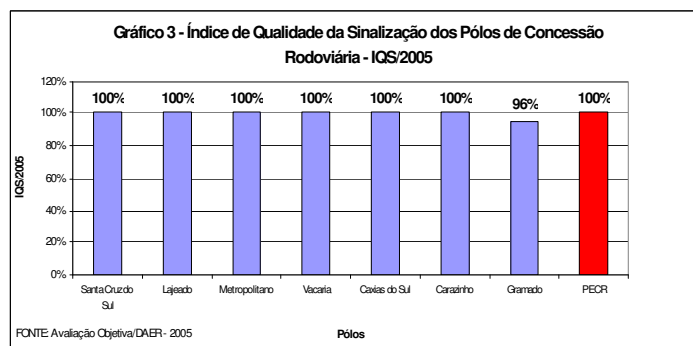
(Em Km)									
Extensão Reprovada	Degrau	10,81	0,00	43,00	43,00	39,61	144,50	51,42	332,34
	Trilhas de roda	4,14	26,60	3,40	26,41	8,00	27,00	0,00	95,55
	QI	4,78	14,55	2,54	11,09	14,98	26,20	0,00	74,14
	Geral	19,73	41,15	48,94	80,50	62,59	197,70	51,42	502,03
Extensão Total do Pólo		137,87	196,82	250,40	317,83	182,75	500,47	132,66	1.718,80
Pólos		Gramado	Santa Cruz do Sul	Carazinho	Lajeado	Caxias do Sul	Metropolitano	Vacaria	PEGR

FONTE: Avaliação Objetiva/DAER – 2005

NOTA: À exceção do Pólo de Vacaria, em todos os demais Pólos a extensão geral reprovada é inferior ao somatório dos itens de reprovação devido o mesmo segmento ter sido reprovado simultaneamente em mais de um item



Índice de Qualidade da Sinalização – IQS/2005



FONTE: Avaliação Objetiva/DAER – 2005



– **Quadro 5 - Valor mínimo de Retrorrefletividade exigido PER (Meta PER)
Média Harmônica por Pólos de Concessão e média geral do PECR**

Pólo	Média Harmônica dos Valores da Retrorrefletividade (mcd/lx/m ²)
Meta PER	80
Santa Cruz do Sul	177
Lajeado	160
Metropolitano	151
Vacaria	134
Caxias do Sul	133
Carazinho	124
PECR	146

– FONTE: Avaliação Objetiva/DAER – 2005



DIAGNÓSTICO DO TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS -TIP

Em 2006 foram iniciadas reuniões com representantes das empresas de transporte intermunicipal de passageiros, poder concedente e técnicos da agência para o levantamento preliminar de informações com vistas à estruturação de um banco de dados do sistema de transporte intermunicipal de passageiros do Rio Grande do Sul, denominado Diagnóstico do TIP.

Buscando apoio técnico na elaboração desse diagnóstico, a AGERGS contratou a Fundação de Apoio da Universidade Federal do Rio Grande do Sul - FAURGS e através de licitação a empresa GMD SIS – que está desenvolvendo um sistema de informações georeferenciadas.

Através do mapeamento dessas informações será possível a elaboração de estatísticas sobre o TIP, tais como, número de empresas, frota, passageiros transportados, número e extensões de linhas, receita do sistema, economicidade das linhas, tipo de pavimento de cada linha e sobreposição de linhas, entre outros dados.

VISTORIAS NAS ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

A equipe técnica da AGERGS realizou 47 vistorias regulatórias em 31 estações rodoviárias do Rio Grande do Sul, com ênfase nas localizadas no Litoral Norte, verificando se as instalações e equipamentos existentes estão de acordo com o exigido no Ato do DAER nº 31.512. Verificou-se, também, se os parâmetros de qualidade indicados pela AGERGS estão sendo atendidos no que se refere ao conforto, segurança, higiene e limpeza das dependências do terminal rodoviário.

PESQUISA DE OPINIÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS

A Lei Estadual nº 10.931, de 09 de janeiro de 1997, que criou a Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS determina, em seu Artigo 14, que a Agência publicará, anualmente, relatório da evolução dos indicadores de qualidade e resultado de pesquisa de opinião pública sobre a prestação dos serviços públicos sob sua regulação.

É importante resgatar o histórico de pesquisas realizadas por esta Agência:

ANO	PESQUISA
1998	Usuários Voluntários
1999	Usuários Voluntários
2000	Usuários em Geral - Energia Elétrica
2001	Usuários em Geral - Diversas Áreas
2002	Usuários Voluntários
2003	Usuários Voluntários
2004	Usuários Voluntários
2005	Usuários Voluntários
2006	Usuários em Geral - Diversas Áreas
2006	Usuários Voluntários

O Processo nº 2207-3900/-4-5, que trata da pesquisa de opinião de 2006, iniciou em 03 de dezembro de 2004, tramitando neste período, sempre acompanhado de diversos estudos e reuniões, como apresentado a seguir:

29/08/05 – Apresentação do Termo de Referência

09/11/05 – Publicação Edital de Licitação

19/12/05 – Abertura dos Envelopes de Propostas

23/12/05 – Homologação e adjudicação

30/12/05 – Publicação a Súmula do Contrato

10/03/06 – Aceitação do Plano Geral da Pesquisa

16/08/06 – Apresentação do Relatório de Finalização das

Atividades de Campo

01/11/06 – Apresentação dos Relatórios Finais

Esta pesquisa teve como objetivo avaliar a Qualidade dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul, através da opinião dos usuários dos serviços, tendo como foco os usuários dos sistemas de transporte rodoviário metropolitano e de aglomerações urbanas, pólos de pedágio, transporte hidroviário, transporte intermunicipal de longo curso e estações rodoviárias.

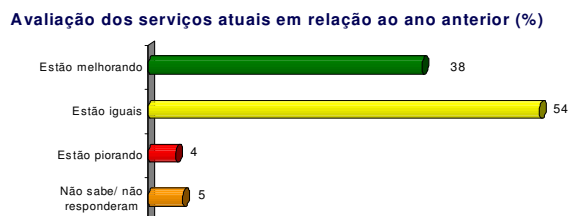
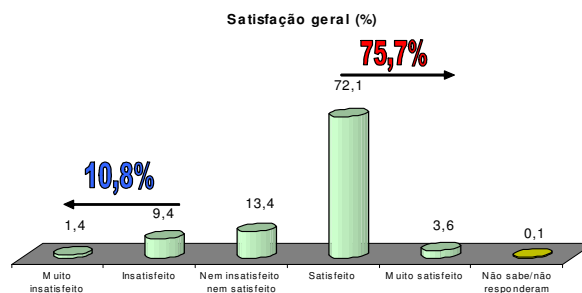
A metodologia aplicada foi através de amostra. O tamanho de amostra calculado considerou um erro relativo máximo de 5% e um intervalo de confiança de 95%, de tal forma que os resultados totais e por segmentos definidos no termo de referência fossem calculados sem risco de o erro superar esses parâmetros.

A aplicação dos questionários foi feita nos próprios locais de uso dos serviços: Rodoviárias; Pólos de pedágio; Paradas de ônibus; nas Hidroviárias. O número de entrevistas realizadas em cada local respeitou as proporcionalidades conhecidas de sexo e faixa etária.

Os resultados da pesquisa foram divididos em 3 níveis:

- 1) avaliação geral dos usuários (índice *top two boxes*);
- 2) avaliação por atributo de qualidade;
- 3) indicadores de qualidade.

ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS



1

ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

Síntese do resultado da avaliação dos atributos por categoria de estação

ATRIBUTO	CATEGORIA DA ESTAÇÃO RODOVIÁRIA					TOTAL
	Especial	Primeira	Segunda	Terceira	Quarta	
Quantidade de guichês/balcões para a venda de passagens						
Tempo de espera nos guichês/balcões para a venda de passagens						
Simpatia e cordialidade dos funcionários dos guichês/balcões de venda de passagens						
Horário de funcionamento dos guichês/ balcões de venda de passagens						
Conservação do prédio						
Conforto em geral da estação						
Localização da estação rodoviária						
Acesso à rodoviária						
Iluminação da estação rodoviária						
Sinalização interna da estação rodoviária						
Local para estacionamento de veículos						
Simpatia e cordialidade do funcionários do balcão de informações						
Simpatia e cordialidade do serviço de informações por telefone						

 Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos

 Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos

 Menos de 60% estão satisfeitos

(Continua)

2

ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

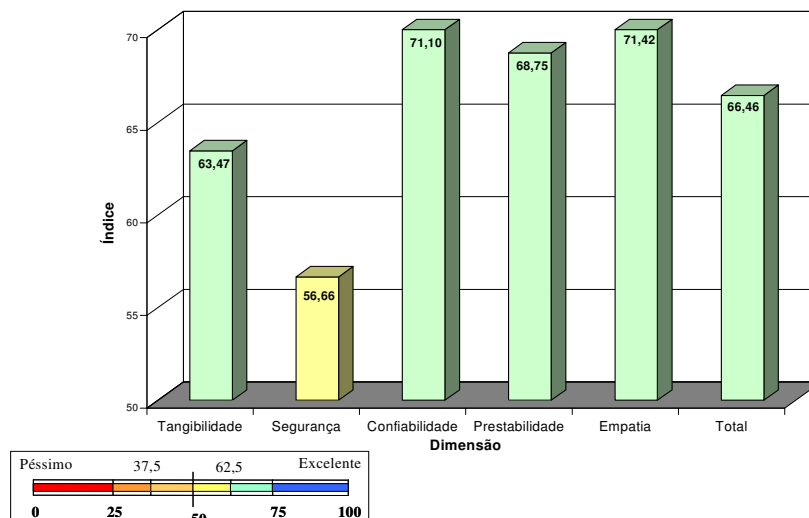
ATRIBUTO	CATEGORIA DA ESTAÇÃO RODOVIÁRIA					TOTAL
	Especial	Primeira	Segunda	Terceira	Quarta	
Segurança contra roubos e assaltos na estação rodoviária						
Higiene e limpeza dos banheiros gratuitos						
Higiene e limpeza da estação rodoviária em geral						
Serviço de encomendas						
Quantidade de telefones públicos						
Caixas eletrônicos/agência dos correios						
Serviço de táxi						
Lanchonetes e restaurantes						
Bancas de jornal e revista						
Tv's para quem espera/Som ambiente						
Quantidade de passagens oferecidas						
Quantidade de locais para sentar enquanto aguarda o ônibus						
Satisfação geral com a estação rodoviária						

 Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos

 Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos Menos de 60% estão satisfeitos ³

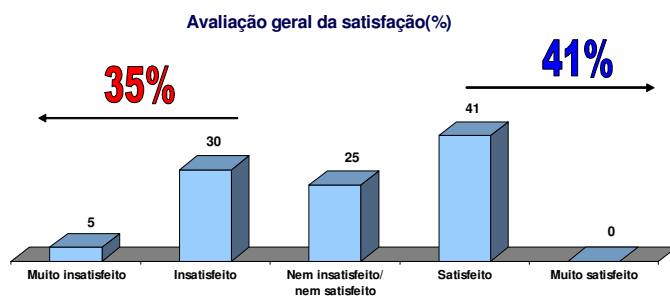
ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

Índice para os serviços prestados segundo a dimensão-conceito

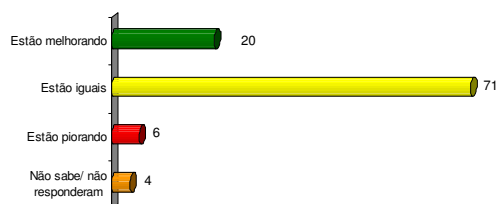


4

TRAVESSIA DE VEÍCULOS DE RIO GRANDE-SÃO JOSÉ DO NORTE

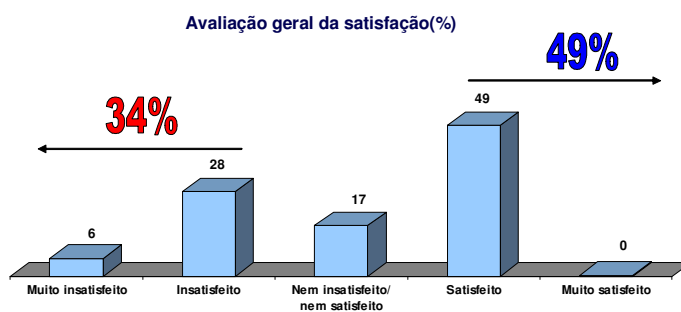


Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)

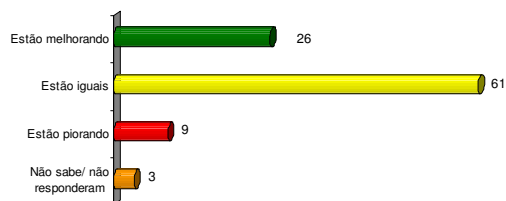


5

TRAVESSIA DE VEÍCULOS DE TRIUNFO-SÃO JERÔNIMO

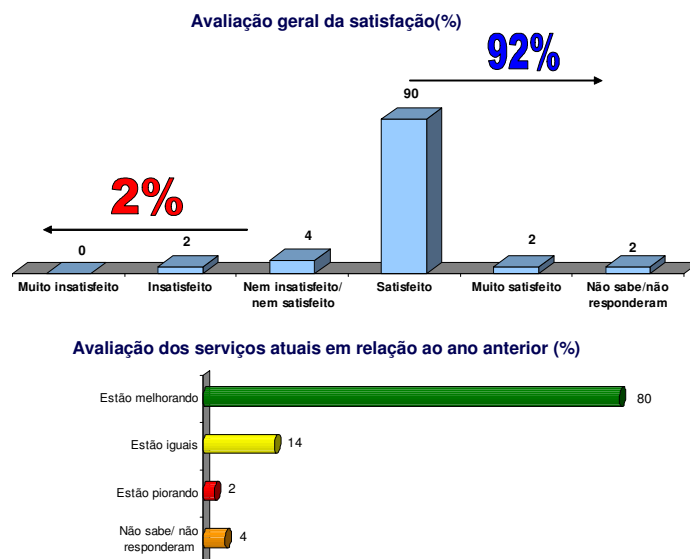


Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)



6

TRAVESSIA DE VEÍCULOS DE TAQUARI-GENERAL CÂMARA



7

TRANSPORTE HIDROVIÁRIO DE VEÍCULOS

Síntese do resultado da avaliação por travessia hidroviária de veículos

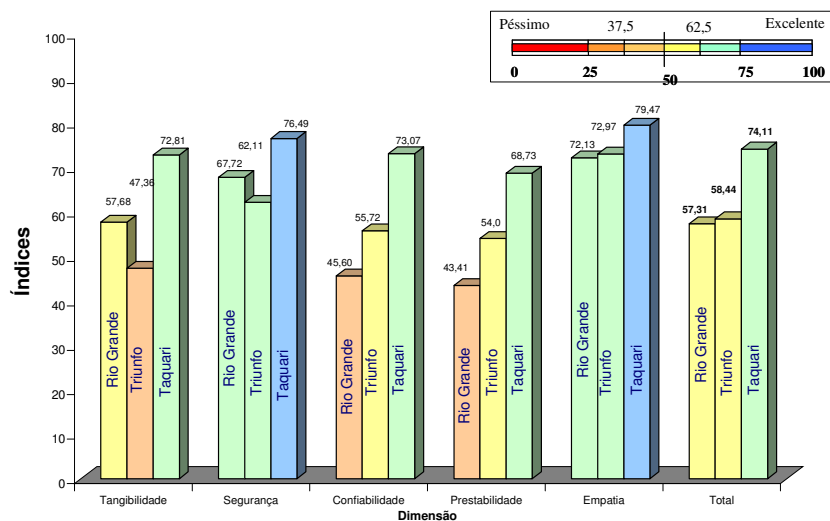
ATRIBUTOS	RIO GRANDE – SÃO JOSÉ DO NORTE	TRIUNFO-SÃO JERÔNIMO	TAQUARI-GENERAL CÂMARA
Higiene e limpeza da embarcação			
Segurança da embarcação			
Conforto da embarcação			
O modo como o mestre conduz a embarcação é seguro			
Simpatia e cordialidade no atendimento dos funcionários			
Frequência de horários da embarcação			
Horário de funcionamento, isto é, o primeiro e último horário.			
Pontualidade nos horários de saída e chegada			
Quantidade de embarcações			
Rampa de acesso para os veículos			
Socorro em caso de quebra da embarcação			
De um modo geral, qual seu grau de satisfação com a travessia			

- Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos
- Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos
- Menos de 60% estão satisfeitos

8

TRANSPORTE HIDROVIÁRIO DE VEÍCULOS

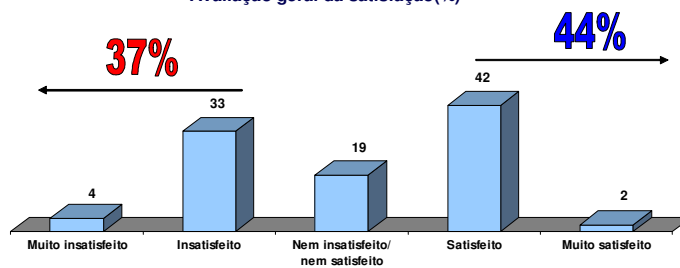
Índices dos serviços, por dimensão e travessia de veículos



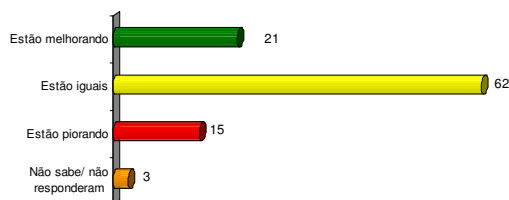
9

TRAVESSIA DE PASSAGEIROS DE RIO GRANDE-SÃO JOSÉ DO NORTE

Avaliação geral da satisfação(%)

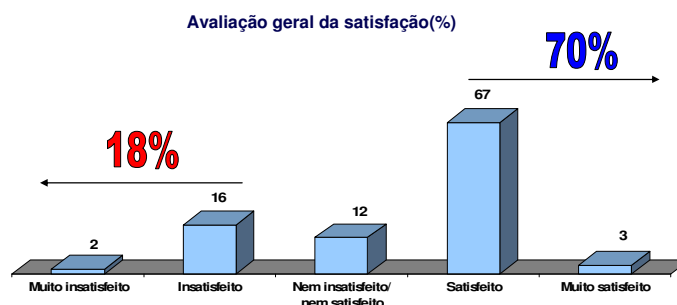


Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)

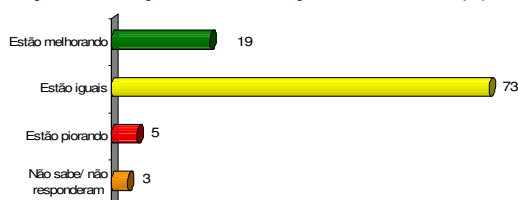


10

TRAVESSIA DE PASSAGEIROS DE TRIUNFO-SÃO JERÔNIMO



Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)



11

TRANSPORTE HIDROVIÁRIO DE PASSAGEIROS

Síntese do resultado da avaliação por travessia hidroviária de passageiros

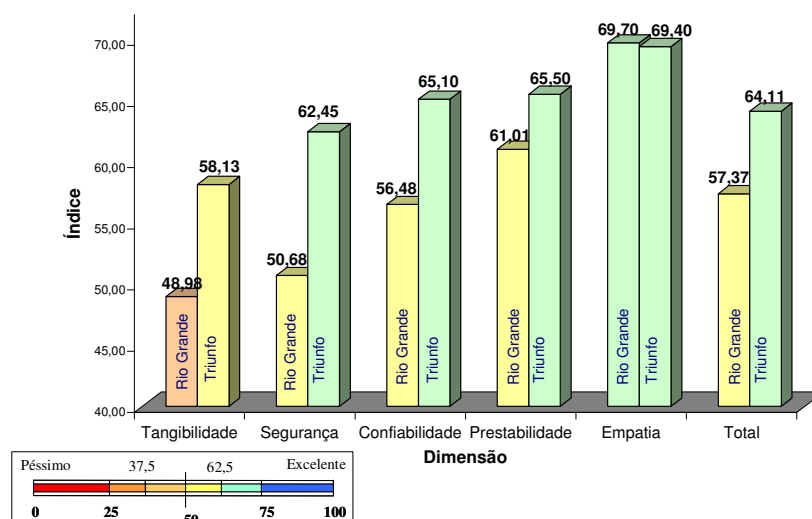
ATRIBUTOS	RIO GRANDE - SÃO JOSÉ NORTE	TRIUNFO - SÃO JERÔNIMO
Higiene e limpeza da lancha		
Higiene e limpeza da estação de embarque e desembarque		
Segurança da lancha		
Segurança na estação de embarque e desembarque		
Conforto da lancha para os passageiros		
Conforto da estação de embarque e desembarque		
O modo como o mestre conduz a lancha é seguro		
Simpatia e cordialidade no atendimento, dentro da lancha		
Simpatia e cortesia no atendimento, na estação de embarque e desembarque		
Frequência de horários da lancha		
Horário de funcionamento da lancha, isto é, o primeiro e último horário		
Pontualidade nos horários de saída e chegada		
Quantidade de embarcações		
Transporte de bagagens ou volumes		
Segurança na entrada e na saída da lancha		
Quantidade de locais para se segurar dentro da lancha		
Quantidade de coletes salva-vidas		
De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com a travessia		

- Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos
- Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos
- Menos de 60% estão satisfeitos

12

TRANSPORTE HIDROVIÁRIO DE PASSAGEIROS

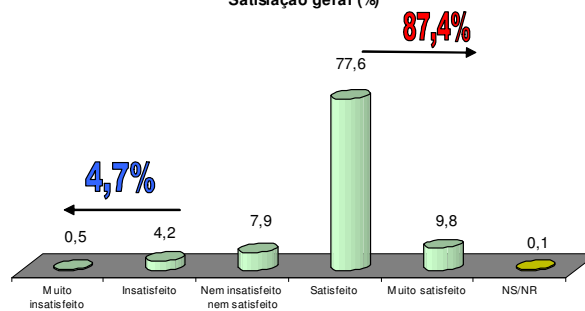
Índices dos serviços por dimensão conceito e travessia de passageiros.



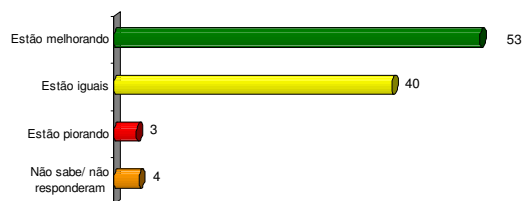
13

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE LONGO CURSO

Satisfação geral (%)



Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)



14

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE LONGO CURSO

Síntese do resultado da avaliação dos atributos por porte das empresas

ATRIBUTOS	PORTE DA EMPRESA			TOTAL
	Grande	Média	Pequena	
Conservação geral dos ônibus				
Manutenção mecânica e socorro aos veículos				
Higiene e limpeza dos banheiros				
Higiene e limpeza do ônibus em geral				
Cumprimento dos horários - pontualidade				
Segurança contra roubos e assaltos dentro do ônibus				
Respeito dos limites de velocidade por parte dos motoristas				
Respeito à sinalização de trânsito por parte dos motoristas				
Ultrapassagem realizada com segurança				

 Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos

 Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos

 Menos de 60% estão satisfeitos

(Continua)

15

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE LONGO CURSO

ATRIBUTOS	PORTE DA EMPRESA			TOTAL
	Grande	Média	Pequena	
Fornecimento de informações corretas dos funcionários quanto a itinerários e horários				
Apresentação pessoal dos funcionários				
Presteza dos motoristas e cobradores em atender pedidos ou reclamações dos usuários				
Horários/ tempo de espera nos pontos/ frequência dos ônibus da linha				
Conforto das poltronas				
Conforto térmico em função do ar condicionado				
Conforto nos ônibus em geral				
Cordialidade/ educação dos funcionários				
Satisfação geral				

 Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos

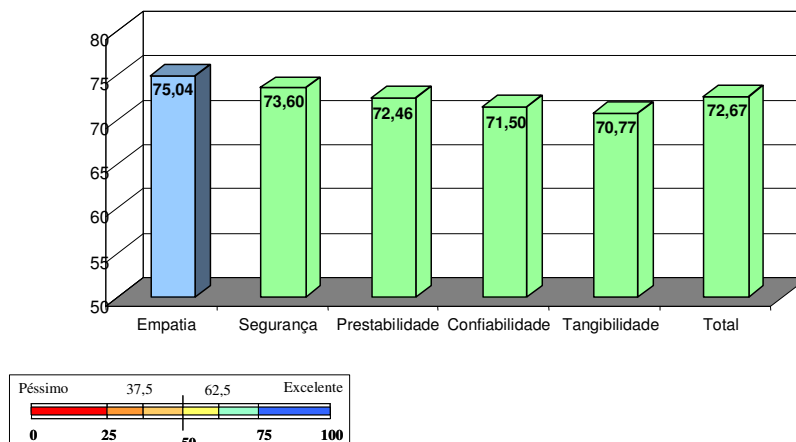
 Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos

 Menos de 60% estão satisfeitos

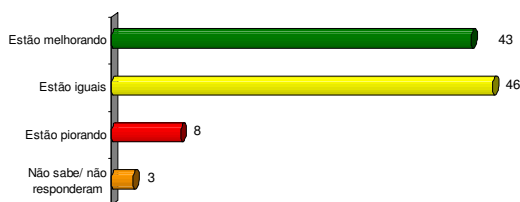
16

TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE LONGO CURSO

Índice para os serviços prestados segundo a dimensão-conceito



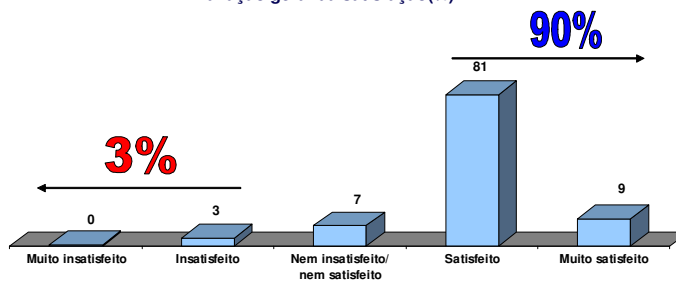
17



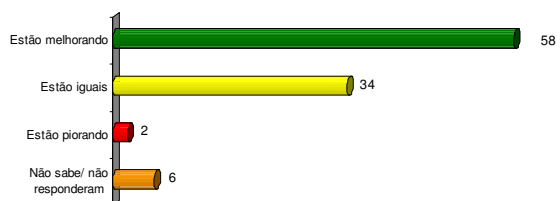
19

TRANSPORTE RODOVIÁRIO NA AGLOMERAÇÃO URBANA DO NORDESTE

Avaliação geral da satisfação(%)

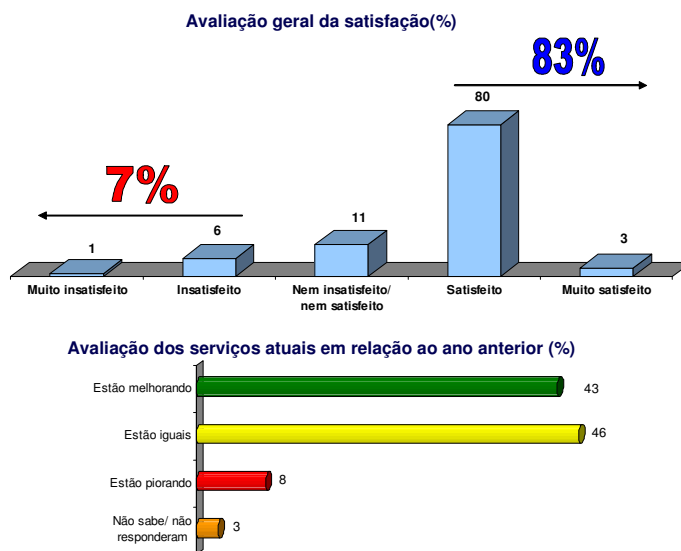


Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)



18

TRANSPORTE RODOVIÁRIO NA AGLOMERAÇÃO URBANA DO SUL



36

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL (AGLOMERAÇÕES)

Síntese do resultado da avaliação dos atributos por aglomeração

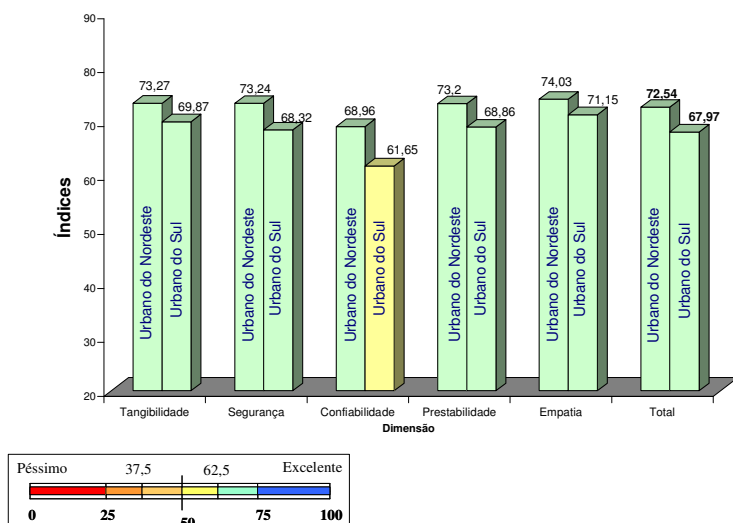
ATRIBUTOS	NORDESTE	SUL
Conservação geral dos ônibus		
Manutenção mecânica e socorro aos veículos		
Limpeza do ônibus em geral		
Cumprimento dos horários-pontualidade		
Segurança contra roubos e assaltos dentro do ônibus		
Respeito dos limites de velocidade por parte dos motoristas		
Respeito à sinalização de trânsito por parte dos motoristas		
Ultrapassagem realizada com segurança		
a itinerários e horários		
Apresentação pessoal dos motoristas e cobradores		
reclamações dos usuários		
finais de semana		
dias úteis		
Conforto nos ônibus		
Cordialidade/ educação dos motoristas e cobradores		
De um modo geral, qual seu grau de satisfação		

- Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos
- Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos
- Menos de 60% estão satisfeitos

37

TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL (AGLOMERAÇÕES)

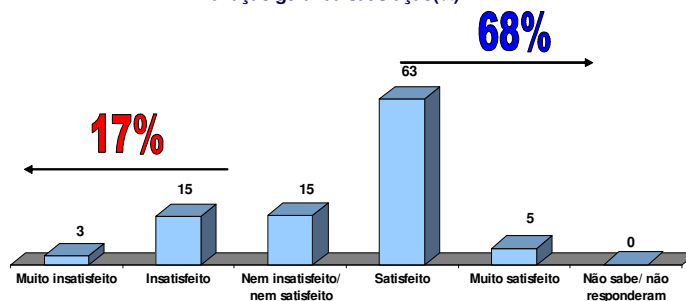
Índices dos serviços, por dimensão e transporte rodoviário



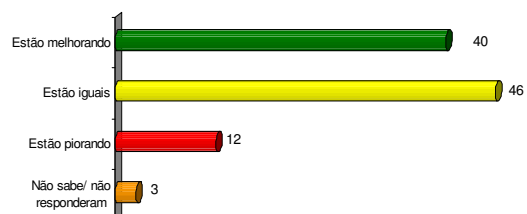
38

TRANSPORTE RODOVIÁRIO METROPOLITANO

Avaliação geral da satisfação(%)



Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)



40

TRANSPORTE RODOVIÁRIO METROPOLITANO

Síntese do resultado da avaliação dos atributos por porte das empresas

Atributos	Grandes	Médias	Pequenas
Conservação geral dos ônibus			
Manutenção mecânica e socorro aos veículos			
Limpeza do ônibus em geral			
Cumprimento dos horários - pontualidade			
Segurança contra roubos e assaltos dentro do ônibus			
Respeito dos limites de velocidade por parte dos motoristas			
Respeito à sinalização de trânsito por parte dos motoristas			
Ultrapassagem realizada com segurança			



Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos



Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos



Menos de 60% estão satisfeitos

(Continua)

23

TRANSPORTE RODOVIÁRIO METROPOLITANO

Atributos	Grandes	Médias	Pequenas
Fornecimento de informações corretas dos motoristas e cobradores quanto a itinerários e horários			
Apresentação pessoal dos motoristas e cobradores			
Presteza dos motoristas e cobradores em atender a pedidos ou a reclamações dos usuários			
Horário/ tempo de espera nos pontos/ frequência dos ônibus da linha nos finais de semana			
Horário/ tempo de espera nos pontos/ frequência dos ônibus da linha nos dias úteis			
Conforto nos ônibus			
Cordialidade/ educação dos motoristas e cobradores			
De um modo geral, qual seu grau de satisfação			



Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos



Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos

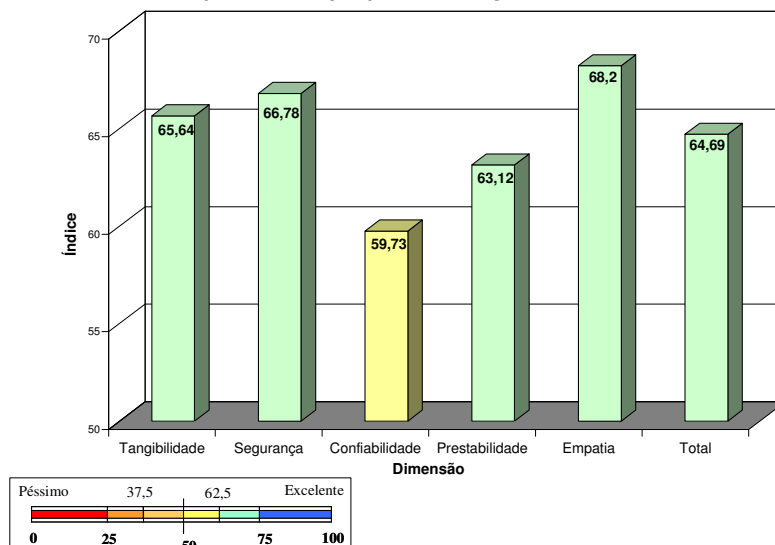


Menos de 60% estão satisfeitos

43

TRANSPORTE RODOVIÁRIO METROPOLITANO

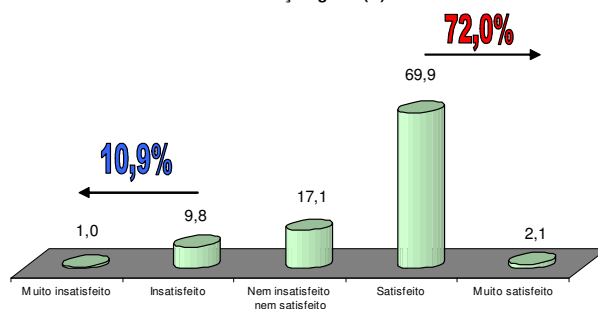
Índice para os serviços prestados segundo a dimensão-conceito



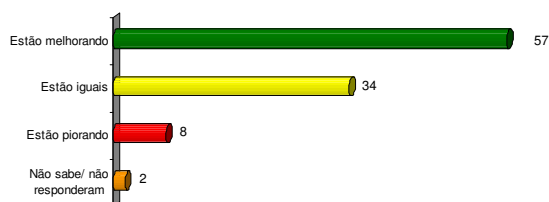
44

PÓLOS DE PEDÁGIO

Satisfação geral (%)



Avaliação dos serviços atuais em relação ao ano anterior (%)



48

PÓLOS DE PEDÁGIO

Síntese do resultado da avaliação dos atributos por pólo de pedágio

ATRIBUTO	PÓLO DE PEDÁGIO							TOTAL
	Metropolitano	Caxias do Sul	Gramado	Carazinho	Santa Cruz	Vacaria	Lajeado	
Sinalização vertical (placas)								
Sinalização horizontal								
Sinalização da praça de pedágio								
Instalações da praça de pedágio (cabine, cancela, sanitários, fraldário)								
Simpatia e cordialidade dos funcionários da praça de pedágio								
Rapidez ao passar pela praça de pedágio								
Fornecimento do troco correto e do comprovante								
Serviços oferecidos junto à praça como informações, água, café, etc.								
Condições do asfalto da rodovia								
Condições do acostamento								
Condições de trevos e rotatórias								

Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos

Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos

Menos de 60% estão satisfeitos

(Continua)

49

PÓLOS DE PEDÁGIO

ATRIBUTO	PÓLO DE PEDÁGIO							TOTAL
	Metropolitano	Caxias do Sul	Gramado	Carazinho	Santa Cruz	Vacaria	Lajeado	
Condições das pontes e viadutos								
Limpeza da pista e faixa de domínio								
Segurança para travessia de pedestres								
Segurança de tráfego								
Segurança contra roubos e assaltos								
Quantidade de telefones de emergência ao longo da rodovia								
Serviço de socorro mecânico								
Serviço de atendimento médico								
Serviço de telefones de emergência								
Quantidade de refúgios ao longo da rodovia								
De um modo geral, qual o seu grau de satisfação com esta rodovia								

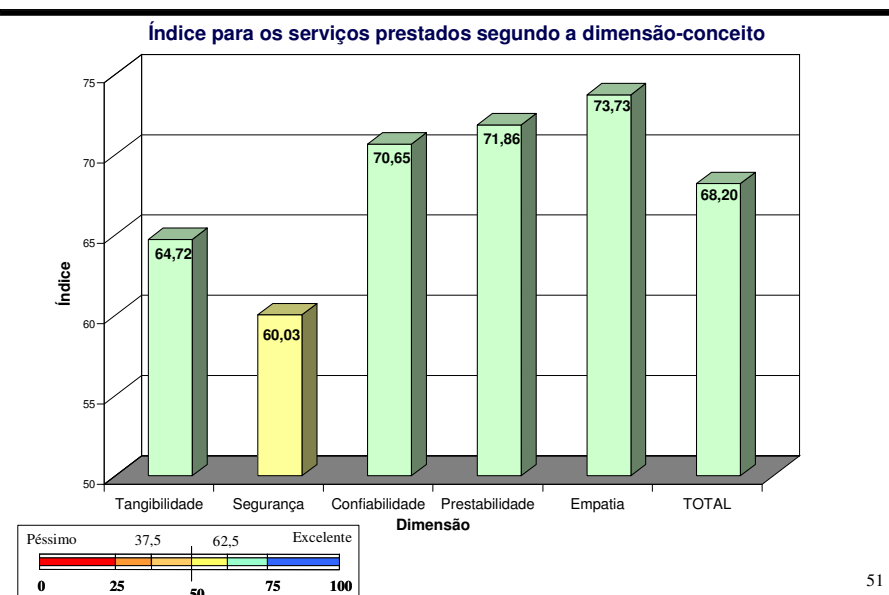
Pelo menos 75% dos respondentes estão satisfeitos

Entre 60% e 75% de respondentes satisfeitos

Menos de 60% estão satisfeitos

50

PÓLOS DE PEDÁGIO



51

Quantidades de entrevistas realizadas

Pesquisa com Usuários	Tamanho amostral (n)	Erro relativo máximo(er)
Transporte Rodoviário Metropolitano	2.400	2,02%
Transporte Aglomerado Urbano de Pelotas e Caxias	772	3,54%
Estações Rodoviárias	2.166	2,12%
Transporte Rodoviário Intermunicipal de Longo Curso	3.630	1,65%
Transporte Hidroviário (1)	1.404	NA
Pólos de Pedágio	2.698	1,90%
Total	13.070	

6

TRAVESSIAS HIDROVIÁRIAS

Em 2006 a AGERGS participou da elaboração do Edital de Concorrência Pública para concessão de transporte hidroviário de passageiros entre Guaíba e Porto Alegre, antiga reivindicação de lideranças da zona sul do Estado. O trabalho foi realizado pela Fundação Estadual de Planejamento Metropolitano e Regional - METROPLAN, com apoio da AGERGS e da Superintendência de Portos e Hidrovias - SPH. O lançamento do Edital ocorreu em 15 de maio de 2006, havendo proposta de apenas uma empresa interessada, a qual foi considerada inabilitada pela METROPLAN.

CONVÊNIO NA ÁREA DE SANEAMENTO

A AGERGS, em convênio com a Federação de Associações de Municípios do Rio Grande do Sul - FAMURS e a Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN, regulará os novos contratos assinados entre a estatal e os municípios gaúchos, no que diz respeito à prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Cada município ficará responsável pela fiscalização do serviço de água e esgotamento sanitário, delegado à CORSAN, cabendo à AGERGS a homologação de tarifas, definição de padrões de qualidade dos serviços e mediação de conflitos. Os contratos irão assegurar a qualidade dos serviços e as garantias para o aporte de recursos financeiros para novos investimentos nos municípios e proporcionarão melhor qualidade de vida para a população.

AÇÕES INSTITUCIONAIS

USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS

Em atendimento à Lei 11.075, de 06 de janeiro de 1998, que instituiu o código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos, a AGERGS mantém o Cadastro de Usuários Voluntários, cuja participação é facultada a todo cidadão maior de idade residente no Rio Grande do Sul. Conforme previsto na referida Lei, a AGERGS e a Secretaria da Coordenação e Planejamento deverão divulgar periodicamente à população gaúcha as informações sobre a qualidade dos serviços. Nesse sentido, em 12 de dezembro de 2006, foi realizada no auditório do Banco Central, em Porto Alegre, a ***Audiência Pública para Avaliação da Pesquisa de Opinião quanto à Qualidade na Prestação dos Serviços Públicos no Rio Grande do Sul***, em conjunto com a Secretaria da Coordenação e Planejamento e participação das Secretarias da Educação, Justiça e Segurança e Saúde. Participaram do evento usuários voluntários cadastrados, os quais mantêm com a Agência uma relação constante de troca de informações sobre a qualidade dos serviços concedidos.

Ao findar o ano de 2006, o Cadastro de Usuários Voluntários da AGERGS conta com aproximadamente 5.000 cidadãos, a maioria inscrita em mais de uma área de interesse (energia elétrica, saneamento, pólos de concessão rodoviária, sistema de transporte intermunicipal de passageiros, travessias hidroviárias). Apesar de não ter sido efetuada nenhuma campanha de cadastramento durante o ano de 2006, em torno de 116 cidadãos solicitaram sua inclusão no cadastro e outros 172 tiveram seus dados atualizados.

IV SEMINÁRIO DOS USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS DA AGERGS



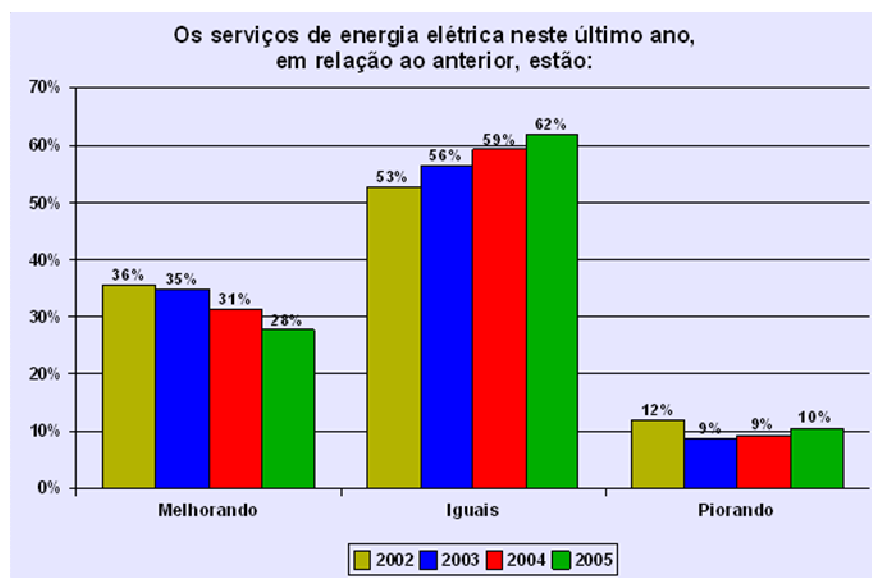
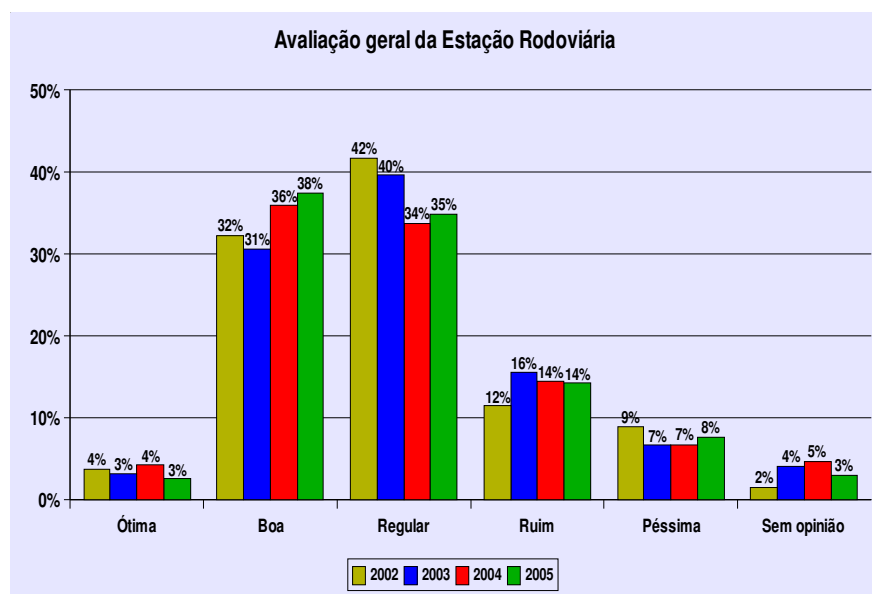
No dia 09 de novembro de 2006, a AGERGS promoveu mais um encontro direcionado aos usuários voluntários cadastrados, como forma de incentivar a importante participação dos cidadãos na garantia da qualidade dos serviços prestados

pelas concessionárias. O IV Seminário dos Usuários Voluntários foi realizado no Auditório do Banco Central do Brasil, em Porto Alegre, e foram convidados todos os usuários voluntários constantes do cadastro da Agência, além de autoridades e órgãos vinculados à atividade regulatória.

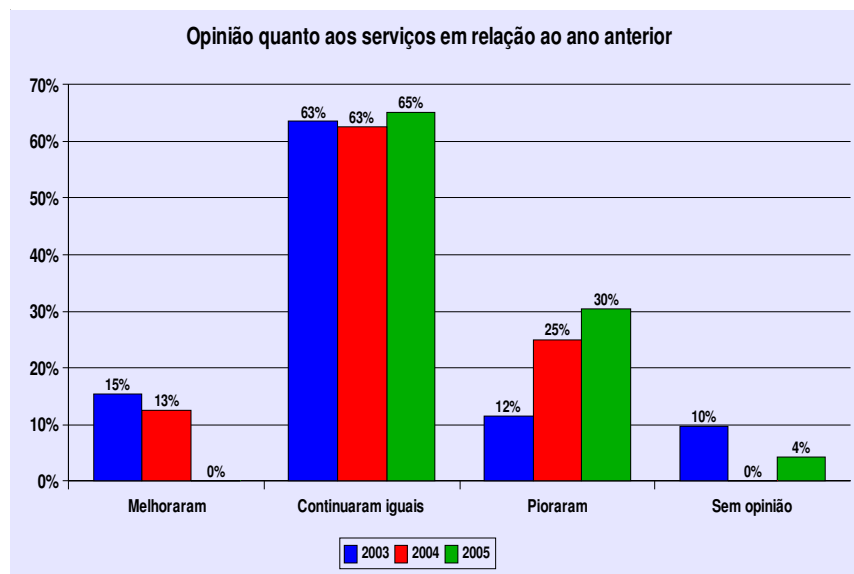
Tratou-se especificamente do tema ***“Energia Elétrica - Direitos e Deveres do Usuário”***, com apresentação de palestras feitas por representantes do Ministério Público Estadual, da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e das concessionárias de energia elétrica do Estado. Houve efetiva participação dos 77 usuários voluntários, provenientes de 34 municípios gaúchos, que utilizaram de forma produtiva o espaço destinado à sua manifestação, com a mediação e esclarecimentos por parte da equipe técnica da Agência durante os debates.

CONSULTA SOBRE A QUALIDADE DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RS, JUNTO AOS USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS – 2005

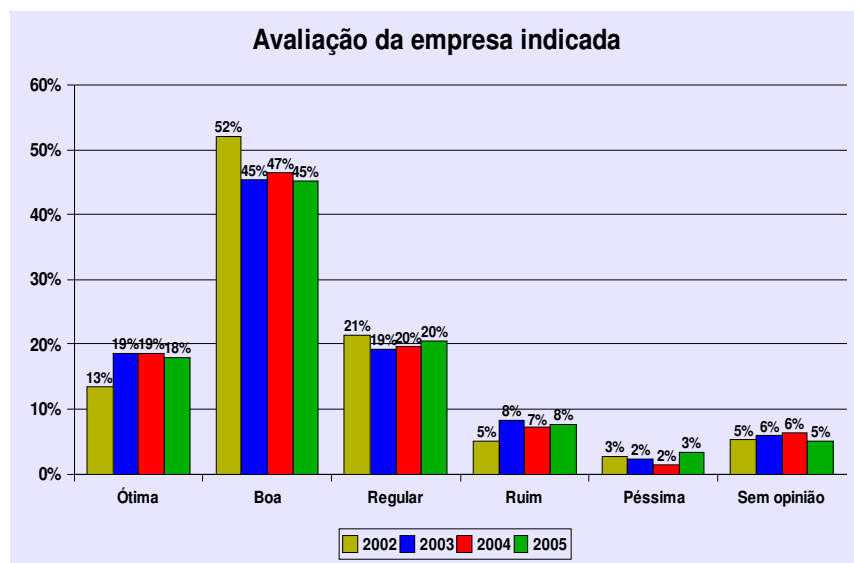
Utilizando a metodologia de envio de formulário (envelope porte pago) a AGERGS, através do Serviço de Ouvidoria realizou em 2005 pesquisa de opinião junto a todos os Usuários Voluntários cadastrados, com vistas ao levantamento e registro da qualidade dos serviços públicos no Rio Grande do Sul, nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento, Transporte Intermunicipal de Passageiros Metropolitano, Longo Curso e Suburbano, Estações Rodoviárias, Transportes Hidroviários e Pólos Rodoviários. Atingindo um universo de 4.900 usuários cadastrados, sediados em 410 municípios, foram, obtidos através da consulta os resultados demonstrados nos gráficos a seguir:

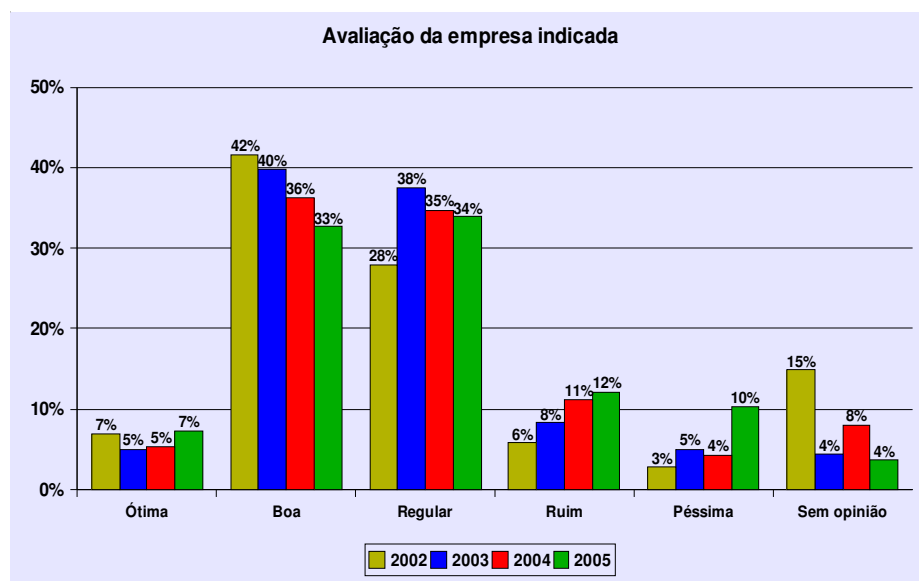
ENERGIA ELÉTRICA**ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS**

ESTAÇÕES HIDROVIÁRIAS

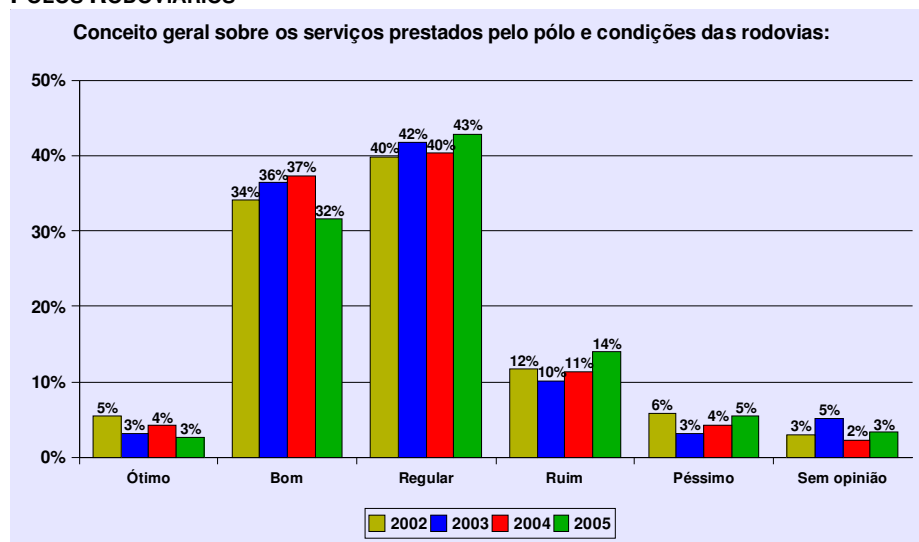


TRANSPORTE DE PASSAGEIROS LONGO CURSO

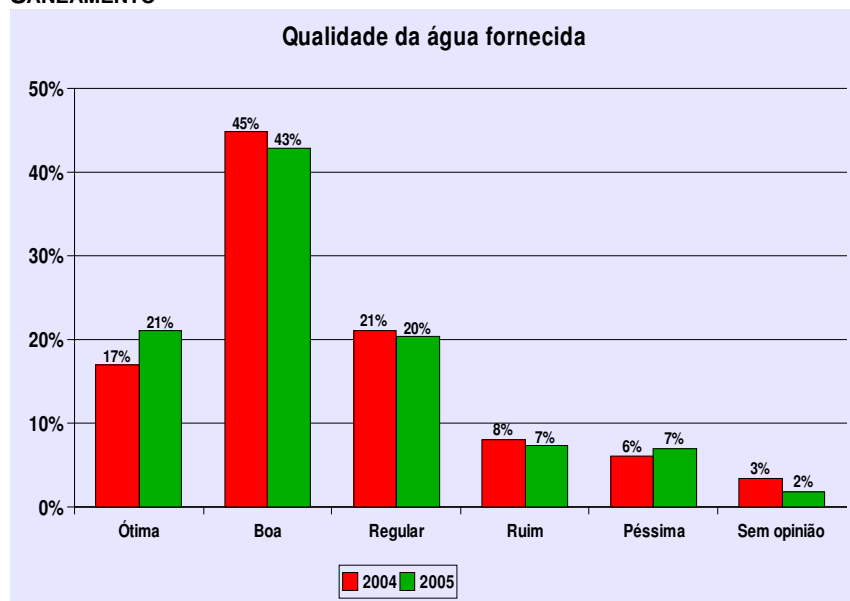


TRANSPORTE DE PASSAGEIROS METROPOLITANO**Fatores de Maior Influência na Qualidade Percebida:**

Conservação geral dos veículos
 Respeito à capacidade de lotação
 Frequência dos horários

PÓLOS RODOVIÁRIOS**Fatores de Maior Influência na Qualidade Percebida:**

Condições do pavimento asfáltico
 Sinalização vertical (placas)
 Condições do acostamento
 Sinalização horizontal (pintura, sinais na pista)
 Limpeza da pista e faixa de domínio
 Atendimento na praça de pedágio

SANEAMENTO

Encontra-se em fase de realização a Consulta aos Usuários Voluntários da AGERGS sobre a Qualidade dos Serviços Públicos Delegados do RS, referente ao ano de 2006, nas áreas de Energia Elétrica, Saneamento, Transporte Intermunicipal de Passageiros Metropolitano, Longo Curso e Suburbano, Estações Rodoviárias, Transportes Hidroviários e Pólos Rodoviários. Os resultados da compilação dos dados serão divulgados no decorrer de 2007.

CRIAÇÃO DE *BUTTONS*

Os *buttons* constituem-se em uma forma de propaganda de baixo custo, que expressa a adesão dos cidadãos à atividade regulatória. Partindo dessa idéia foram criados e confeccionados pequenos *buttons* com a inscrição “Usuário Voluntário” e o logotipo da AGERGS, os quais foram entregues aos usuários voluntários durante a realização do IV Seminário anual.



AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Com o objetivo de melhor instruir os processos e garantir a transparência da atividade regulatória, a Agência, cumprindo a Resolução nº 170/2003, realizou 04 audiências públicas em 2006.

AUDIÊNCIA	DATA	LOCAL	PROCESSO	ASSUNTO
001/2006	23/03/2006	Caxias do Sul - RS	001.158-13.64/05-3	Reajuste de tarifas do Transporte Intermunicipal de Passageiros do Aglomerado Urbano de Caxias do Sul.
			001.204-13.64/05-1	Reajuste de tarifas Transporte Intermunicipal de Passageiros do Aglomerado Urbano de Pelotas.
002/2006	28/06/2006	Porto Alegre - RS	000.124-13.64/06-8	Transporte Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre.
003/2006	13/12/2006	Porto Alegre - RS	<i>Em conjunto com a Secretaria da Coordenação e Planejamento do Estado do Rio Grande do Sul</i>	Avaliação dos serviços de saúde, educação, segurança pública e dos serviços públicos delegados (energia elétrica, transporte intermunicipal de passageiros, concessões rodoviárias, transportes hidroviários).
004/2006	19/12/2006	Porto Alegre - RS	014486-18.35/06-7	Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso.

CAMPANHA INSTITUCIONAL



CAMISETAS

Buscando padronizar e fixar, cada vez mais, a logomarca da AGERGS junto à população, foram confeccionadas camisetas promocionais para os servidores, a serem utilizadas nos eventos organizados pela Agência.

VEICULAÇÃO DE FRASE NAS PRINCIPAIS EMISSORAS DE RÁDIO E TELEVISÃO DE PORTO ALEGRE

“A AGERGS É UMA AGÊNCIA DE REGULAÇÃO QUE CONTROLA E FISCALIZA TRANSPORTES INTERMUNICIPAIS DE PASSAGEIROS, HIDROVIAS, ENERGIA ELÉTRICA, ESTRADAS PEDAGIADAS E ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS. A AGERGS NÃO É UM ÓRGÃO DE GOVERNO. É UM ÓRGÃO DE ESTADO.”

Com o objetivo de divulgar as principais atribuições da Agência, foi elaborada a frase acima, para veiculação nos meios de comunicação (Rádio e TV), pretendendo-se com essa campanha conscientizar o público em geral da importância de utilizar os serviços da AGERGS.

PUBLICAÇÃO REVISTA MARCO REGULATÓRIO

A publicação Marco Regulatório é uma revista semestral que tem como objetivo disseminar artigos de cunho regulatório de Conselheiros e técnicos da AGERGS e de autores de outras instituições. O Marco Regulatório esta na sua 9ª edição e em 2006 foi registrada no Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) com o código ISSN 1980-2943. O código ISSN é intransferível não podendo ser utilizado em outro título ou por outra instituição, tornando o seu nome de uso exclusivo da AGERGS. Na 9ª edição, lançada no primeiro semestre de 2006, os artigos divulgados foram:

- A CONTRIBUIÇÃO DA AGERGS NA REVISÃO DE CONTRATOS E A NECESSÁRIA APLICAÇÃO DE SUA CAPACIDADE TÉCNICA: O CASO DAS CONCESSÕES RODOVIÁRIAS;
- CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS: ELEMENTO INDISPENSÁVEL PARA A REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL;
- DISCURSO DE ENCERRAMENTO DE MANDATO NA AGERGS;
- PRIVATIZAÇÕES E OS DESAFIOS DA REGULAÇÃO;
- REGULAÇÃO E DEFESA DA CONCORRÊNCIA – SINERGIA À VISTA;
- SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO DE PASSAGEIROS DO RS: UMA ANÁLISE SOB A ÓTICA REGULATÓRIA;
- VOTO: ANÁLISE DO PROCESSO Nº 189-1364/05-4, REFERENTE ÀS TARIFAS DO TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DA REGIÃO METROPOLITANA;
- REGULAÇÃO É UMA ATIVIDADE DE ESTADO, NÃO DE GOVERNO.

ATIVIDADES REGULATÓRIAS

CONSELHO SUPERIOR

No exercício de 2006, o Conselho, em sessões ordinárias, analisou diversos expedientes visando à garantia da qualidade dos serviços públicos no Estado do Rio Grande do Sul.

Até 03/10/2006 foram analisados pelo Conselho Superior da AGERGS 90 (noventa processos) com Resolução publicada. Desse total, as matérias tratadas se distribuem da seguinte forma:

6 processos tratando de Transporte Intermunicipal de Passageiros:

- 000.186-13.64/05-4 – homologação reajuste TIP RMPA;
- 001.158-13.64/05-3 – reajuste TIP da aglomeração urbana de Caxias do Sul;
- 001.158-13.64/05-3 – Institui grupo de trabalho para revisão dos critérios quanto ao TIP da aglomeração urbana do nordeste com prazo de 1 ano;
- 001.204-13.64/05-1 – reajuste TIP da aglomeração urbana de Pelotas;
- 001.204-13.64/05-1 – Institui grupo de trabalho para revisão critérios quanto ao TIP da aglomeração urbana de Pelotas;
- 000.124-13.64/06-8 – Reajuste TIP RMPA.

2 processos sobre Portos:

- 001.048-13.64/05-3 e 001.048-13.65/05-4 – Homologação edital travessia Guaíba – Porto Alegre;

1 processo sobre Saneamento;

- 000.502-39.00/06-8 – Homologação das minutas de convênio entre AGERGS, Municípios e CORSAN;

1 processo sobre questão Administrativa:

- disciplina o uso do nome, sigla, símbolo e imagem da Agência, aprovada na Sessão 037/2006, cf. Resolução 350/06;

1 processo sobre Rodovias:

- 000.428-18.35/06-6 - Homologação Re-ratificação aos Contratos do PECCR/RS;

79 processos que versam sobre Energia Elétrica.

Os processos de energia elétrica na sua maioria tratam de consumo não faturado, envolvendo tanto consumidores residenciais como comerciais.

São tratadas também questões referentes à qualidade da prestação de serviços de energia elétrica, que são resultantes das fiscalizações feitas pelos servidores da AGERGS, por delegação da ANEEL.

PARTICIPAÇÃO DOS CONSELHEIROS EM EVENTOS E PALESTRAS

A presença do Conselheiro-Presidente e demais membros do Conselho em eventos e palestras constituem-se em atividades importantes nas relações institucionais da AGERGS. Em 2006 destacam-se as seguintes participações:

Guilherme Socias Villela – Conselheiro-Presidente

- 17/03/2006 - Palestrante no Curso de Especialização em Direito, Economia e Democracia Constitucional, no curso de pós-graduação da UFRGS da Faculdade de Direito, em Porto Alegre – RS.
- 09/05/2006 - Palestrante no Fórum Estadual dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica, em Porto Alegre – RS.
- 04/08/2006 – Palestrante no IV Encontro Regional de Direito Constitucional sobre o tema Regulação e Gestão Pública, no curso de pós-graduação da UFRGS da Faculdade de Direito, em Porto Alegre – RS.
- 19/10/2006 – Debatedor no painel “Serviços Públicos e o Papel das Agências Reguladoras”, no Seminário “A Efetividade do Direito do Consumidor e o Serviço Público” promovido pela OAB, em Porto Alegre – RS.

Ricardo Pereira da Silva – Conselheiro-Presidente Substituto

- 13 e 14/07/2006 – Participação como Debatedor no Painel “Gestão Associada dos Serviços de Água e Esgoto”, durante o 26º Congresso de Municípios do Rio Grande do Sul, promovido pela FAMURS – Federação das Associações de Municípios do Rio Grande do Sul, em Porto Alegre – RS.
- 10/10/2006 - Debatedor na Mesa Redonda - Lei de Saneamento: na busca de um consenso. XIII Semana Interamericana e VI Semana Estadual da Água. Promoção: Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental - Seção Rio Grande do Sul (ABES-RS)
- Entrevista coletiva com jornalistas da imprensa local, para apresentação dos Indicadores de Qualidade das Rodovias Concedidas.

Alcides José Saldanha

- 02 a 04/04/2006 – Participação no III Fórum Brasileiro sobre as Agências Reguladoras, em Brasília – DF.
- 27/04/2006 – Participação na Assembléia Geral Ordinária da ABAR – Associação Brasileira das Agências de Regulação, em Maceió – AL.
- 27/04/2006 – Eleição do Conselheiro Alcides Saldanha para o cargo de Diretor da ABAR, durante a Assembléia Geral Ordinária, realizada em Maceió – AL.
- 28/04/2006 – Participação no Seminário “A Importância da Regulação no

Desenvolvimento da Indústria do Gás Natural”, em Maceió – AL.

- 10/05/2006 – Participação em Reunião de Diretoria da ABAR, em Brasília – DF.
- 12/07/2006 – Participação em Reunião de Diretoria da ABAR com a Frente Parlamentar das Agências Reguladoras, em São Paulo – SP.
- 15 e 16/08/2006 – Participação em Reuniões de Diretoria da ABAR, em Brasília – DF.
- 30 e 31/08/2006 – Participação na 2ª Reunião da Câmara Técnica de Transportes – ABAR, realizada em conjunto com AGEPAN/ARTESP, em São Paulo – SP.
- 04 a 06/12/2006 – Representação do Presidente da ABAR na abertura e início das atividades da “Oficina sobre Regulação Econômico-Tarifária dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”, em Natal – RN.
- 07/12/2006 – Participação na Assembléia Geral Extraordinária da ABAR, em Natal – RN

Conselheiro Pedro Bisch Neto

- 30 e 31/08/2006 – Participação na 2ª Reunião da Câmara Técnica de Transportes – ABAR, realizada em conjunto com AGEPAN/ARTESP, em São Paulo – SP.
- 27/09/2006 - Participação na Abertura do Seminário de Apresentação do Centro de Excelência em Iluminação Pública – CEIP – na PUC, em Porto Alegre – RS

- Entrevista coletiva com jornalistas da imprensa local, para apresentação dos Indicadores de Qualidade do Transporte Intermunicipal de Passageiros.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Órgão de assessoramento direto ao Conselheiro-Presidente e apoio aos demais Conselheiros, o Gabinete da Presidência possui 3 funcionários e 1 estagiário. É o Setor responsável pela agenda do Conselheiro-Presidente, organização de viagens dos Conselheiros, expedição da correspondência oficial, controle da representação da AGERGS em atividades externas e organização de eventos.

No registro de outras atividades mensuráveis de 2006, cabe destacar a realização das reuniões semanais, denominadas reuniões do colégio, com a participação de Conselheiros, Diretores, Coordenadores e Assessores, liderado pelo Presidente do Conselho. Essas reuniões têm como objetivo manter um relacionamento permanente entre as diferentes áreas e setores da Agência, discutindo e promovendo o aperfeiçoamento de métodos e processos, de forma a otimizar os recursos disponíveis nas áreas de recursos humanos, estrutura física e serviços. Uma das prioridades dessas reuniões é desenvolver a comunicação e o fortalecimento da instituição, evitando privilégio de informações entre as áreas e setores da AGERGS.

Foram realizadas, aproximadamente, 118 reuniões da Presidência com órgãos externos, e 41 reuniões internas.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Assessoria de Comunicação Social é responsável pela divulgação dos fatos envolvendo a AGERGS e suas atividades e está ligada ao Gabinete da Presidência. Em 2006 a ACS atuou com uma jornalista e 2 estagiários em turnos alternados. O assessoramento ao Gabinete da Presidência foi desenvolvido através da realização dos seguintes trabalhos:

Clipagem de notícias

Seleção diária das matérias publicadas na imprensa local, nacional e oficial, referentes à AGERGS, suas áreas de atuação e à regulação em geral, distribuídas à Presidência, Conselheiros e Diretores da Agência.

Releases

Foram produzidos *releases* para divulgação das atividades da AGERGS na imprensa local e regional.

Informativos

A Assessoria editou instrumentos de comunicação interna e externa, tais como uma edição do *Orientador Legal*, direcionado às concessionárias, duas edições do *Informativo AGERGS*, direcionado aos Usuários Voluntários, bem como o *Regulação* (Boletim interno, eletrônico enviado por e-mail) e finalizou a revista Marco Regulatório nº 09, com artigos relacionados à atividade regulatória.



Divulgação

Participou do trabalho de redação de frase para as chamadas publicitárias da campanha institucional da AGERGS, com o objetivo de conscientizar a sociedade das funções legais da Agência enquanto órgão de Estado e não de Governo. A veiculação da chamada publicitária foi realizada pela agência contratada, em dois períodos, de abril a junho e de novembro a dezembro de 2006.

AÇÃO COMUNICADORES			
Meio	Veículo	Ação	Aproveitamento Comercial / mês (*)
TV	Tv Com	Patrocínio Conversas Cruzadas com Lasier Martins Patrocínio Jornal TV Com	22 Vinheta de abertura com assinatura de 5" do cliente 22 Vinheta de encerramento com assinatura de 5" do cliente 66 Inserts vídeo (marca do cliente no canto direito inferior do vídeo - 5") 22 Citações da marca do cliente pelo apresentadora 30 Chamadas institucionais, onde o cliente assina no final com 3" (marca) Média de Inserções Mensal: 162 70 Vinheta de abertura com assinatura de 5" do cliente 70 Vinheta de encerramento com assinatura de 5" do cliente 30 Chamadas caracterizadas com assinatura do cliente de 3" Média de Inserções Mensal: 170
TV	TV Guaíba	Patrocínio Programa Câmera Dois com Clóvis Duarte	*citação pelo apresentador com duração média de 1 minuto com insert do logo do cliente no vídeo (rodapé), diariamente de Seg. a Sexta-feira
TV	TV Guaíba	Patrocínio Programa Flávio * Gomes e os Guerrilheiros	*citação pelo apresentador com duração média de 1 minuto, diariamente de Seg. a Sexta-feira, com placa da logomarca do cliente no cenário do
		Patrocínio Âncora do programa Gaúcha	Segunda a Sexta-feira - 14h às 16h - com Lasier Martins Formato Comercial Por Programa Citação + 01 x 30" na abertura 05 citações ao vivo 02 textos de 20 plvrs Citação + 01 x 30" no encerramento Mensal 154 citações 44 textos de 20 plvrs 44 comerciais de 30" *+ 8 x 30" no Gaúcha Hoje (Terças e Quintas-feiras)
Rádio	Band AM	Programa Jornal Gente com Oziris Martins	*22 ações de merchandising de 60" no programa, de Seg. a Sexta-feira

GABINETE ADMINISTRATIVO

O Gabinete Administrativo divide-se nos Núcleos de Administração, Recursos Humanos, Informática e Finanças.

Núcleo de Administração:

O Núcleo de Administração conta com 02 Auxiliares Técnicos, 01 cargo em comissão, 01 Auxiliar de Serviços Gerais e 03 estagiários. É de sua competência as seguintes atividades: controle e manutenção dos materiais em almoxarifado e dos bens patrimoniais; manutenção das atividades de protocolo,

incluindo a operacionalização do Sistema de Protocolo Integrado; recebimento e entrega de correspondências; manutenção de arquivo da documentação; realização das compras de bens e de materiais, bem como contratação de serviços; realização de publicações oficiais; gerenciamento de contratos e convênios; manutenção e controle dos serviços de limpeza, copa, vigilância e recepção, e conservação das instalações e dos veículos da AGERGS; aquisição de passagens aéreas e locação de veículos, entre outras. No exercício de 2006 foram realizadas as seguintes atividades mensuráveis:

Atividade	Quantidade
Processos SPI abertos	875
Aquisição de bens patrimoniais	51
Processos de compras/contratações dispensáveis de licitação	48
Novos contratos assinados	08
Requisições para locação de veículos	20
Licitações concluídas	10
Licitações em andamento	03

Núcleo de Recursos Humanos:

O Núcleo de Recursos Humanos dispõe de 02 Auxiliares Técnicos e 01 estagiário. É responsável pelas tarefas de nomeação e assentamento de servidores; controle das avaliações de estágio probatório; seleção e contratação de estagiários; controle de efetividade de servidores e estagiários; preparação das Folhas de Pagamento; averbação de tempo de serviço, expedição de certidões relativas a pessoal e concessão de vantagens (férias, avanços, licenças-prêmio,

etc.); encaminhamento de diárias de viagem e confecção de relatórios sobre viagens, cursos e treinamentos realizados. As atividades mensuráveis realizadas em 2006 estão quantificadas a seguir:

Atividade	Quantidade
Estagiários contratados	20
Servidores efetivos nomeados	20
Cargos em comissão nomeados	07
Diárias de viagem encaminhadas	52
Declarações emitidas	21
Certidões exaradas	10
Boletins de Estágio Probatório emitidos	16
Portarias emitidas	30
Boletins Funcionais emitidos	62

Núcleo de Informática:

O Núcleo de Informática desenvolveu no exercício de 2006 as atividades relacionadas em seguida, entre outras de sua competência. Para o desempenho de suas funções, conta atualmente com 02 Auxiliares Técnicos, 02 servidores adidos e 01 estagiário.

- Administração e manutenção da rede de computadores
- Administração das contas de *e-mail*
- Administração de contas nos sistemas da PROCERGS
- Administração e manutenção da central telefônica

- Atualização do *site* da AGERGS na internet e na intranet em parceria com o setor de Ouvidoria
- *Backup* de segurança: arquivos, banco de dados e mensagens de *e-mail* (Ouvidoria)
- Contratação do Serviço VIA-RS MAX – Antivírus e Anti-Spam
- Especificações e orçamentos para compra de equipamentos e materiais de informática
- Migração dos servidores de rede
- Suporte aos usuários
- Treinamentos aos usuários de Windows e OpenOffice
- Treinamentos do NIN:
 - Administração Windows 2003 Server
 - SPI
 - Web Designer

Núcleo de Finanças:

Integram o Núcleo de Finanças 01 Técnico Superior, 02 Auxiliares Técnicos, 01 cargo em comissão e 02 estagiários. Ao Núcleo competem as atividades de elaboração da proposta orçamentária anual e o acompanhamento da execução orçamentária e financeira; cobrança da Taxa Anual de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados – TAFIC; realização de empenho, liquidação e pagamento das despesas; registros contábeis e respectivas conciliações; gestão das contas bancárias e aplicações financeiras; elaboração da prestação de contas financeira do Convênio ANEEL/AGERGS; elaboração de balancetes, demonstrativos e relatórios contábeis e financeiros, bem como do Balanço Geral da AGERGS; operacionalização de adiantamentos de numerário; suporte à auditoria interna e externa. Em 2006 foram realizadas as seguintes atividades:

Atividade	Quantidade
Empenhos emitidos	1.038
Liquidações realizadas	1.075
Pagamentos efetuados	971
Retenções efetuadas	398
Solicitações de recurso orçamentário enviadas	297
Processos da TAFIC enviados para lançamento	187
Transferências de numerário realizadas	543
Registros de receitas efetuados	943
Conciliações contábeis elaboradas	66
Adiantamentos de numerário geridos	23
Prestações de contas registradas	48
Baixas de responsabilidade registradas	47
Lançamentos contábeis não automáticos (slip)	102
Balancetes elaborados	10

DIRETORIA GERAL

A principal atividade da Diretoria Geral refere-se à coordenação das atividades das diferentes áreas técnicas e administrativas da AGERGS para execução dessa missão. Além dessas, destaca-se também o atendimento ao público externo, usuários, concessionárias e poder concedente para dirimir dúvidas e encaminhar ações pertinentes à regulação. Em 2006 foram realizadas 79 reuniões. Cabe também à DG encaminhar e delegar ações ao corpo técnico propostas pelo Conselho Superior.

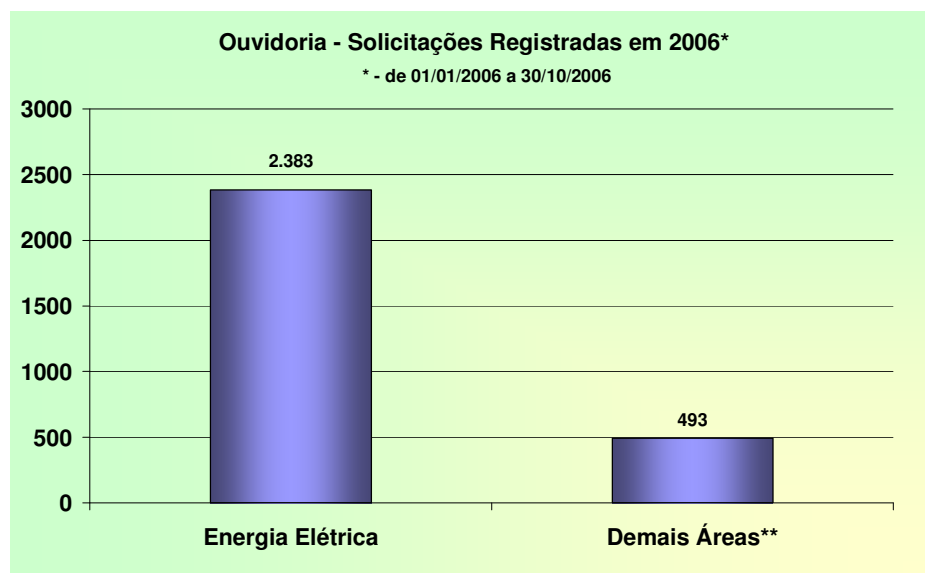
Demonstrativo de Atividades Mensuráveis da DG

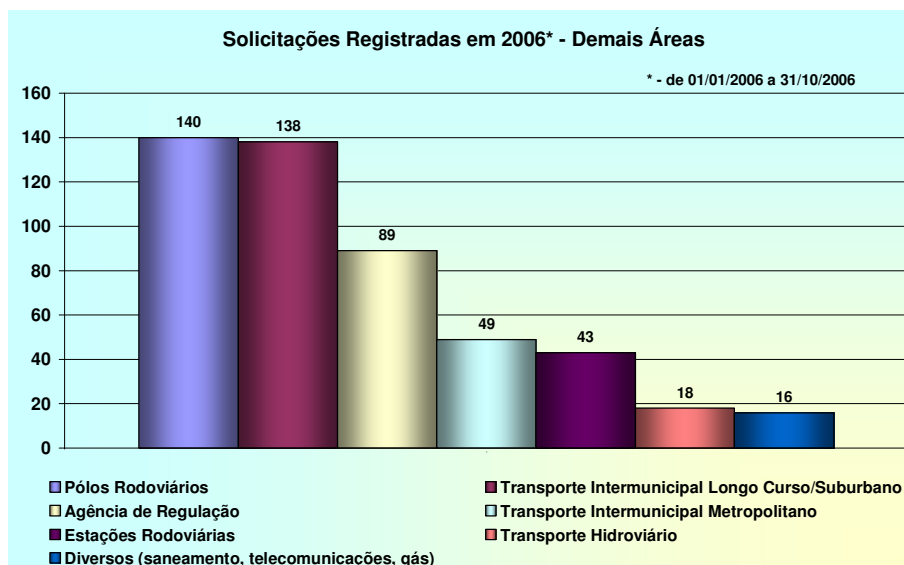
ATIVIDADE	QUANTIDADE
Processos que tramitaram na DG	984
Encaminhamentos com parecer ao Conselho Superior	273
Ofícios expedidos	1.258
Memorandos expedidos	38

SISTEMA DE OUVIDORIA

Ouvidoria AGERGS Solicitações Registradas em 2006*	
Energia Elétrica	2.383
Pólos Rodoviários	140
Transporte Intermunicipal Longo Curso/Suburbano	138
Agência de Regulação	89
Transporte Intermunicipal Metropolitano	49
Estações Rodoviárias	43
Transporte Hidroviário	18
Diversos (saneamento, telecomunicações, gás)	16
Total	2.876

* de 01/01/2006 a 30/10/2006





PESQUISA DE OPINIÃO

Foi realizada Pesquisa de Opinião Pública junto aos Usuários dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul nas áreas Transporte Intermunicipal de Passageiros Metropolitano, Longo Curso e Suburbano, Estações Rodoviárias, Transportes Hidroviários e Pólos Rodoviários.

EVENTOS ESPECIAIS

A Ouvidoria da AGERGS participou do ciclo de eventos “Jornada da Cidadania”, realizados pelo Fórum Estadual de Defesa do Consumidor visando atendimento à comunidade gaúcha em local público e de grande movimentação, cujo objetivo é esclarecer ao cidadão gaúcho sobre os direitos dos consumidores e sobre o acesso às instituições que podem prestar atendimento em questões de consumo. Durante o 1º semestre este evento realizou-se nos dias 15/03, 03/04 e 30/05.

A AGERGS participou como apoiadora e palestrante no 3º Seminário Direitos & Deveres dos Consumidores de Energia Elétrica, realizado no dia 24 de maio. Trata-se de evento realizado pelo Instituto Nacional de Educação do Consumidor e Cidadão e contou

USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS

Buscando incrementar o contato da Agência com estes cidadãos, foi dada continuidade ao Programa de Relacionamento com os Usuários Voluntários, levando formação e informação e captando opiniões sobre a prestação dos serviços públicos delegados.

Deste Programa podemos destacar as seguintes ações:

- Realização do IV Seminário dos Usuários Voluntários em novembro;
- Publicação e envio do boletim Informativo AGERGS em maio e dezembro;
- Publicação do resultado completo da Consulta aos Usuários Voluntários sobre a Qualidade dos Serviços Públicos realizada em 2005;
- Realização da Consulta sobre a Qualidade dos Serviços Públicos no RS - 2006.

DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

1) Participação em Grupos de Trabalho:

- Portaria nº 006/96 - AGERGS: realização do diagnóstico do Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros do Estado e desenvolvimento do Banco de Dados SIGTRIP, pela empresa GMDSIS.
- Portaria nº 009/2006 - AGERGS para o desenvolvimento dos trabalhos de levantamento das extensões de linhas e seções do Sistema de Transporte Intermunicipal de passageiros do Estado, pelo CESRPM/UFRGS.
- Desenvolvimento das atividades relativas à regulação do setor de saneamento no Estado, através do Convênio AGERGS/FAMURS/CORSAN/MP.
- Estudo e proposta de convênio com a Prefeitura Municipal de Porto Alegre, para regulação dos serviços de saneamento.

- Implantação do processo de regulação dos serviços de saneamento, em convênio com os Municípios que delegarem essa competência para a AGERGS, com gerência na Diretoria de Qualidade.

2) Participação em Audiências Públicas

Audiência pública, em 10/10/2006, na Câmara de Vereadores de Caxias do Sul, a convite da Comissão de Desenvolvimento Urbano e Obras, através do seu Presidente, Vereador Edio Elói Frizzo, para tratar do Entroncamento da RS 122 com a Rota do Sol, sua sinalização, seus acessos, as dificuldades dos usuários, os freqüentes congestionamentos e as melhorias necessárias.

3) Análise e Pareceres sobre Editais de Licitação.

- Edital e Anexos de licitação dos serviços públicos de transportes aquaviários de passageiros entre os Municípios de Porto Alegre e Guaíba, constantes no Processo nº 001048-13.64/05-3.
- Edital e Anexos de licitação dos serviços públicos de transportes aquaviários de passageiros entre os Municípios de Rio Grande e São José do Norte, constante no Processo nº 001048-13.64/05-3.

4) Informações

Informação DQ – AGERGS Nº 49/2006 - sobre a situação legal das áreas onde se encontram localizadas as Estações Aquaviárias de Passageiros em Rio Grande e São José do Norte, constante no expediente 173-3900/06-0.

Informação DQ – AGERGS Nº 012/2006 – Análise de registros, da legislação sobre Acidentes e Fatos da Navegação na Travessia Aquaviária de passageiros entre Rio Grande e São José do Norte, em resposta ao Ofício CDC/PRM/RG/RS nº 0115/06 – Procuradoria da República no Município de Rio Grande.

Informação DQ – AGERGS Nº 48/2006 – Fornece informações sobre Inquéritos sobre Acidentes e Fatos da Navegação registrados na Travessia Aquaviária de Passageiros Rio Grande – São José do Norte, no período 2003-2005, conduzidos pela Capitania dos Portos do Rio Grande do Sul.

Informação DQ – AGERGS Nº 50/2006 - Informações sobre a situação legal das áreas onde encontram-se localizadas as Estações Aquaviárias de Passageiros em Rio Grande e São José do Norte, conforme consta no expediente 173-3900/06-0.

Informação DQ – AGERGS Nº 51/2006 - Parecer sobre o Protocolo de Intenções a ser firmado entre a AGERGS e a Universidade Federal de Pelotas, conforme consta no expediente 157-3900/06-8.

Informação DQ – AGERGS Nº 068/2006 – Informações em resposta ao ofício PEsp nº 202/2006 do Ministério Público de Cachoeira do Sul que investiga aumento abusivo da tarifa da CORSAN.

Informação DQ – AGERGS Nº 110/2006 – Informação sobre a proposta de Indicadores de Qualidade dos Serviços Portuários nos Terminais Arrendados no Porto de Rio Grande, conforme consta nos expedientes 001319-39.00/03-5 e 650-3900/02-7.

5) Reuniões Externas

16/02/06

Reunião na sede da AGCR, com o Eng.º Solon Mancuso, para tratar do assunto referente ao programa de reconhecimento de placas nas praças de pedágio e da interligação das informações entre as concessionárias e os órgãos de segurança do Estado.

Processo n.º 000868-39.00/05-1

20/02/06

Reunião no DAER, para tratar do assunto “pedágio em Águas Claras”. A reunião foi cancelada por determinação do DAER, face aos protestos realizados no final de semana anterior à reunião.

Sem expediente administrativo correspondente.

21/02/06

Reunião na Secretaria da Justiça e da Segurança para tratar do assunto referente ao programa de reconhecimento de placas nas praças de pedágio e da interligação das informações entre as concessionárias e os órgãos de segurança do Estado.

Processo n.º 000868-39.00/05-1

30/06/06

Reunião na prefeitura de Viamão (Gabinete do Vice-Prefeito) para tratar do impasse entre a comunidade e a concessionária no que diz respeito à cobrança na praça pedágio de Águas Claras.

Sem expediente administrativo correspondente.

21/07/06

Reunião na prefeitura de Viamão (Gabinete do Vice-Prefeito) para tratar do impasse entre a comunidade e a concessionária no que diz respeito à cobrança na praça pedágio de Águas Claras.

Sem expediente administrativo correspondente.

11/07/2006

Visita à Empresa Transporte Coletivos VIAMÃO – apresentação do sistema de qualidade

1º /08/06

Reunião no PGQP -

Visita às empresas de Transporte Intermunicipal de Passageiros DanyTur e Ozelame, em conjunto com a Diretoria de Tarifas.

6) Vistorias

Estações Rodoviárias Vistoriadas no ano de 2006 - DQ										
		jan	fev	abr	mai	out	nov	dez		
1	Antônio Prado			25-abr						
2	Arroio do Sal	L	4-fev				16-nov			
3	Arroio Teixeira	L					30-nov			
4	Bento Gonçalves						8-nov			
5	Canguçu							6-dez		
6	Capão da Canoa	L	17-fev				23-nov			
7	Carazinho						17-nov			
8	Caxias do Sul				31-mai					
9	Cidreira	L	16-fev				22-nov			
10	Curumin	L					16-nov			
11	Ijuí						17-nov			
12	Imbé	L	20-fev				17-nov			
13	Maquiné	L					29-nov			
14	Mariluz	L	8-fev				17-nov			
15	Morro Alto	L	17-fev				29-nov			
16	Mostardas	L	21-fev				21-nov			
17	Osório	L	27-jan	7-fev			3-nov			
18	Palmares do Sul	L	16-fev				21-nov			
19	Pelotas							6-dez		
20	Pinhal	L	8-fev				22-nov			
21	Pinhal - Posto de Magistério	L	8-fev							
22	Quintão	L					22-nov			
23	Quintão - Posto de R. do Peixe	L	7-fev							
24	Santo Antônio da Patrulha	L	26-jan				29-nov			
25	Taquara					20-out				
26	Tavares	L	21-fev				21-nov			
27	Terra de areia	L					30-nov			
28	Torres	L	3-fev				24-nov			
29	Tramandaí	L	27-jan			23-out	3-nov			
30	Três Cachoeiras	L					30-nov			
31	Vila São João	L					24-nov			
Total de vistorias em 2006		jan	fev	abr	mai	out	nov	dez		
		3	14	1	1	2	24	2		
		47								
		L	Litoral							

7) Cursos e Seminários

- Seminário *Diretrizes para Comissões de Conservação de Água e Energia*, promovido pela ABAE – Associação Brasileira Água e Energia e USAID, em Porto Alegre. Nos dias 9 e 10 de novembro de 2006.
- Seminário *Transporte Hidroviário Interior no Brasil*, promovido pelo IBC, no Rio de Janeiro – RJ. Nos dias 25 e 26 de julho de 2006.
- Curso sobre Banco de Dados *Postgresql*, promovido pela TARGETRUST, em Porto Alegre, no total de 60 horas-aula. Em março e abril de 2006.
- Fórum de Desenvolvimento *Hidrovia: Um Desafio Nacional*, promovido pela SPH e Conexão Marítima, em Porto Alegre. Nos dias 28 e 29 de junho de 2006.

8) Outras Atividades

- Estudo para implantação de projeto piloto (Sistema de Identificação de veículos em Movimento – SIVEM) para controle em tempo real da pontualidade dos ônibus na estação rodoviária de Porto Alegre.
- Estudo de tecnologias disponíveis para monitoramento em tempo real do fluxo de veículos em praças de pedágios, baseado em sistema de leituras de placas de veículos em movimento.
- Elaboração de minuta de Convênio de Cooperação Técnica entre AGERGS e DETRAN. Reuniões no CEP SRM/UFRGS sobre a medição das linhas e seções.
Atividades realizadas até o momento pelo CEP SRM:
 - Aquisição e georreferenciamento de imagens de média resolução (20m) do satélite CBERS abrangendo todo Estado do RS.
 - Aquisição e georreferenciamento de 22 imagens de alta resolução (4m) do Google Earth satélite QuikBird no total de 264 km², abrangendo a região da Rodoviária de Porto Alegre até Novo Hamburgo e até Cachoeirinha.

- Medição em campo com equipamento GPS de 1440 km de linhas do transporte rodoviário de longo curso entre as cidades de Porto Alegre, Pântano Grande, Bagé, Dom Pedrito, Livramento, Quaraí, Uruguaiana, Alegrete, Rosário do Sul, São Gabriel, Manoel Viana, São Francisco de Assis, São Vicente do Sul, São Pedro do Sul e Santa Maria.

9) Energia Elétrica

1. Fiscalizações Pontuais relativas à qualidade de fornecimento de energia elétrica a:

- a) Distritos de Águas Claras e Capão da Porteira, Município de Viamão;
- b) Município de Três Passos;
- c) Município de Itaqui;
- d) Município de Barros Cassal;
- e) Município de Santa Cruz do Sul;
- f) Município de Alegrete;
- g) Localidade de Santa Lúcia, Município de Bom Princípio;
- h) Município de Tuparendi;
- i) Município de Herval;
- j) Vila da Quinta, Município de Rio Grande;
- k) Municípios de Estrela, Fazenda Vila Nova, Bom Retiro do Sul e Colinas;
- l) Município de Piratini;
- m) Município de Manoel Viana;
- n) Município de Restinga Seca;
- o) Município de Jóia; e
- p) Município de Sobradinho.

2. Fiscalização Pontual relativa à qualidade do atendimento aos consumidores:

- a) do Município de Santa Cruz do Sul;
- b) do Município de Itaara;

c) da Subseção Judiciária de Uruguaiana;

3. Fiscalização Pontual relativa à universalização no Município de Tupandi.

4. Fiscalização do atendimento aos apontamentos de não-conformidades e às determinações expedidas pela AGERGS à concessionária UHENPAL em fiscalizações técnico-comerciais de anos anteriores.

5. Encerramento das fiscalizações relativas ao atendimento de pedidos de novas ligações de energia elétrica nos Municípios com alcance da universalização no ano de 2004, nas concessionárias AES Sul, CEEE e RGE.

6. Fiscalização específica da RGE quanto à cobrança do custo de disponibilidade.

7. Encerramento das fiscalizações dos indicadores de continuidade de fornecimento relativos ao ano de 2004 nas concessionárias Eletrocar, MUX Energia e UHENPAL.

8. Encerramento da fiscalização do Programa de Eficiência Energética relativo ao ciclo 2003/2004 da concessionária AES Sul.

9. Encerramento das fiscalizações dos Programas de Pesquisa e Desenvolvimento relativos ao ciclo 2003/2004 das concessionárias AES Sul e Eletrocar.

10. Reavaliação das multas por violação de DEC/FEC, nos anos de 2003 e 2004, para as concessionárias AES Sul, CEEE e RGE, que constam nos Certificados de Descumprimento dos Termos de Ajustamentos de Conduta – TAC, firmados por essas concessionárias com a ANEEL.

11. Realização em conjunto com a ANEEL da fiscalização da subvenção econômica destinada às unidades consumidoras da Subclasse Residencial Baixa Renda da Concessionária AES Sul.

12. Fiscalizações dos procedimentos das concessionárias AES Sul, CEEE e RGE referentes à Resolução 505/2001 (nível de tensão em regime permanente).

13. Análise e aprovação da metodologia, apresentada pelas AES Sul, devido à determinação fiscalizatória da AGERGS, para o cálculo dos fatores de carga e de demanda de unidades consumidoras residenciais, a serem utilizados no cálculo da recuperação de consumo em casos de irregularidade.

14. Participação no Grupo de Trabalho, criado pela Comissão de Assuntos Municipais da Assembléia Legislativa do RS, referente à desocupação de áreas localizadas sob linhas de

transmissão.

15. Fiscalizações Pontuais para verificar a adequação da aplicação de tarifas pela concessionária UHENPAL nos municípios de Restinga Seca e Faxinal do Soturno, a pedido do Ministério Público.

16. Fiscalização dos medidores de energia elétrica da concessionária AES Sul no Município de Rosário do Sul.

17. Participação no Grupo de Trabalho da Câmara Municipal de Porto Alegre que tem por objetivo estabelecer a aplicação adequada do Decreto Federal nº. 5.287/2004 aos consumidores rurais do Município de Porto Alegre.

18. Fiscalização dos procedimentos adotados pela RGE em relação à subvenção econômica destinada às unidades consumidoras da Subclasse Residencial Baixa Renda.

19. Fiscalização da concessionária CEEE quanto procedimentos comerciais adotados.

20. Realização, em conjunto com a ANEEL, de Consulta Pública relativa à fiscalização técnico-comercial da concessionária CEEE.

21. Realização do IV Seminário dos Usuários Voluntários da AGERGS/2006, versando sobre Direitos e Deveres dos Usuários de energia elétrica.

22. Avaliação de pedidos de empresas consumidoras para ingresso no Mercado Livre de Energia Elétrica, em situações de conflito com as respectivas concessionárias de distribuição.

23. Fiscalização de 25 (vinte e cinco) centrais geradoras do Estado em operação e/ou construção, que não estão conectadas ao Sistema Interligado Nacional.

24. Acompanhamento mensal de empreendimentos de geração de energia elétrica do Estado, autorizados pela ANEEL, e que não serão conectados ao Sistema Interligado Nacional.

25. Atuação em Solicitações de Ouvidoria apresentados por consumidores de energia elétrica à AGERGS.

26. Atuação em assuntos da SCT.

DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICOS E FINANCEIROS

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômicos Financeiros contou com uma equipe composta pelo seu Diretor, 4 Técnicos de Nível Superior e dois estagiários.

1) Análise de Reajustes Tarifários e Revisões

- Reajuste do transporte rodoviário das Aglomerações Urbanas do Nordeste e do Sul;
- Reajuste do transporte rodoviário da Região Metropolitana de Porto Alegre;
- Homologação das tarifas do transporte rodoviário das aglomerações urbanas do Nordeste e do Sul;
- Homologação das tarifas do transporte rodoviário da Região Metropolitana de Porto Alegre;
- Reajuste do transporte hidroviário de Taquari General Câmara;
- Análise da proposta de reequilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão dos sistemas irrigatórios do Rio Vacacaí e Arroio das Canas, serviço prestado pela concessionária CONSÁGUA S. A;
- Contribuição técnica para elaboração do Edital de Concessão para o serviço de transporte hidroviário da travessia de Porto Alegre – Guaíba;
- Contribuição técnica para elaboração do Edital de Concessão para o serviço de transporte hidroviário da travessia de Rio Grande – São José do Norte;

2) Grupos de trabalhos

- Acompanhamento do desenvolvimento do sistema de informações que apoiará o Diagnóstico do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- Acompanhamento da medição das linhas pela UFRGS/CESPRM;
- Revisão tarifária do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros das Aglomerações Urbanas do Nordeste e do Sul;
- Visita técnica às concessionárias do transporte intermunicipal de passageiros da Aglomeração Urbana do Nordeste, a saber: Empresa **BENTO GONÇALVES** de Transportes Ltda.; **DANYTUR** Viagens e Turismo Ltda.; **DITRENT** Transportes Ltda.; Empresa de Transportes Coletivos **MONTE BELO** Ltda.; **OZELAME** Transportes e Turismo Ltda.; **SANTA LUIZA** de Transportes Ltda.; Transporte Coletivo **SANTO ANTÔNIO** Ltda.; Expresso **SÃO MARCOS** Ltda., no período de 31 de maio a 08 de novembro de 2006;

- Elaboração das Notas Técnicas para o processo de revisão das tarifas (em construção);
- Acompanhamento da pesquisa de satisfação dos serviços públicos delegados;
- Participação de Reuniões Técnicas na CORSAN com pautas de assuntos operacionais, de forma a contribuir na elaboração da Minuta do Contrato de Concessão;
- Elaboração do PAM da SFF – ANEEL para acompanhamento das fiscalizações nas concessionárias de energia elétrica.
- Elaboração do Acordo de Cooperação Técnica entre FAMURS, CORSAN e AGERGS para a cooperação técnica entre os entes signatários, visando as ações de regulação na área de saneamento.

Participações em Eventos e Seminários

- Encontro da AGPM na Transposul 2006 em Bento Gonçalves como palestrante sobre o Plano de Contas e Planilha Tarifária para o transporte intermunicipal de passageiros;
- Seminário técnico como debatedor sobre o Plano Diretor e Operacional do transporte Intermunicipal de Passageiros do Ceará nos dias 30 e 31 de março em Fortaleza – CE;
- Reunião da Câmara Técnica do transporte da ABAR em São Paulo nos dias 29 a 31 de agosto;
- Apresentação na Audiência Pública da AGERGS para reajuste tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros das Aglomerações Urbanas do Nordeste e do Sul;
- Apresentação na Audiência Pública da AGERGS para reajuste tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre;
- Conferência Nacional sobre o Transporte Hidroviário Interior no Brasil, possibilidades logísticas e intermodais, investimentos e incentivos, promovido pelo IBC – Brasil com apoio do Ministério dos Transportes, Marinha do Brasil – Diretoria de Portos e Costas e outras entidades ligadas à navegação nacional e internacional. Período de 25 e 26 de julho de 2006;
- Visita técnica a AGETRANSP – Agência de Reguladora dos Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários, Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro, em 24 de julho de 2006;
- Visita técnica ao complexo hidroportuário concedido à empresa Barcas S. A., a qual opera as travessias hidroviárias do Rio de Janeiro. Foram visitadas, além da

administração da empresa, as travessias hidroviárias e respectivas estações hidroviárias de Rio – Niterói e Rio – Charitas;

- Participação no seminário da ABAE – Associação Brasileira de Água e Energia sobre Diretrizes para Comissões de Conservação de Água e Energia, dias 9 e 10 de novembro de 2006.
- Visita Técnica à Empresa de transportes de passageiros Cometa em São Paulo, quando da reunião da câmara técnica ABAR;
- Três técnicos da diretoria freqüentaram as disciplinas do curso de especialização em regulação de serviços públicos até a presente data ministradas, a saber: Direito Econômico; Direito do Consumidor de bens públicos; Contratos Administrativos e Concessões; Contabilidade Aplicada à Regulação; Microeconomia da Regulação; Matemática Financeira e Análise de Investimentos; Economia da Regulação; Estatística para Avaliação da Qualidade de Serviço; Preparação para a Monografia; Pesquisa para a Avaliação da Qualidade dos Serviços Públicos; Indicadores de Qualidade de Serviços Públicos; Avaliação de Desempenho dos Prestadores de Serviços Públicos;

Outras Atividades

- Desenvolvimento e acompanhamento da implantação do novo modelo de balancete instituído pela Instrução Normativa n 001/05 e 001/06 da Diretoria Geral;
- Recebimento, arquivamento e consistência dos dados dos balancetes;
- Manutenção da base de dados dos balancetes do transporte intermunicipal de passageiros - exercícios 2003, 2004, 2005 e 2006;
- Coordenação e acompanhamento da fiscalização financeira da concessionária de energia elétrica RGE – Rio Grande Energia, através do convênio AGERGS / Diretoria de Tarifas – ANEEL / Superintendência de Fiscalização Econômico Financeira, janeiro/2006;

Documentos emitidos até 14/11/2006:

- Informações: 29
- Memorandos: 39
- Ofícios: 48
- Encaminhamentos: 12

DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

A Diretoria Jurídica empenhou-se para atingir as metas de 2006, atendendo às demandas que lhe foram feitas e, portanto, contribuindo para concretização dos objetivos institucionais desta AGERGS. É relevante a nomeação de dois Técnicos de Nível Superior – Advogados e de uma Técnica de Nível Médio, todos aprovados no último Concurso Público da AGERGS, o que contribuiu para que as atividades desta Diretoria Jurídica pudessem ser desempenhadas com maior pontualidade e presteza.

Atividades Realizadas: De caráter permanente:

- Estudo da legislação específica relacionada aos serviços públicos delegados;
- Estudo da doutrina e jurisprudência especializada sobre atividade regulatória;
- Leitura dos Diários Oficiais do Estado e da União;
- Interlocução com a Procuradoria-Geral do Estado com vistas ao acompanhamento das ações judiciais de interesse da AGERGS;
- Interlocução com as demais agências estaduais de regulação e a ANEEL;
- Resposta aos questionamentos formulados, inclusive verbalmente, por todos os setores da autarquia;
- Elaboração e exame de Minutas de Resolução;

Atividades a serem destacadas:

- Participação desta Diretoria na etapa conclusiva do Grupo de Trabalho para Regulação do Saneamento, do qual resultou a assinatura na elaboração do Contrato de Programa a ser firmado entre os municípios e a CORSAN, bem como dos convênios e legislação a serem elaborados em cada Município;
- Estudo do Regimento Interno da AGERGS, comparativamente aos demais regimentos de outras agências estaduais de regulação bem como de agências federais, com sugestão de propostas de alteração.

- Exame de projetos de lei que tramitam na Assembléia Legislativa que envolvam a atividade da AGERGS, fornecendo subsídios sobre sua conveniência, oportunidade e constitucionalidade.

Documentos emitidos:

- 360 Informações relativas à área de energia elétrica, vistorias regulatórias nas rodovias, portos, hidrovias, transporte intermunicipal, bem como outros setores regulados. Também neste número incluem-se informações exaradas relativamente às atividades meio da agência: editais de licitação, contratos, exame de pleitos do quadro funcional, etc.
- 25 memorandos.

Congressos Seminários e Eventos:

Os integrantes desta Diretoria participaram de cursos de aperfeiçoamento na área jurídica, sendo de destacar-se: III Fórum Brasileiro de Agências de Regulação, em Brasília, XX Congresso Brasileiro de Direito Administrativo, em Goiás, Comercialização de Energia no Mercado livre, em São Paulo, Curso Fórum em Licitação e Gestão de Contratos, em São Paulo, Congresso Brasileiro de Direito do Consumidor, no Rio de Janeiro, *Workshops* promovidos pela ANEEL, Seminário Jurídico da ABAR;