



RELATÓRIO DE ATIVIDADES EXERCÍCIO 2007

**PORTO ALEGRE – RS
DEZEMBRO/2007**

Índice

Apresentação	4
Perfil da Agência	5
Criação	5
Objetivos	5
Competência	5
Áreas de Atuação	5
Localização	6
Administração Superior	7
Composição do Conselho Superior em 2007	7
Estrutura Funcional em 31 de dezembro de 2007	8
Organograma	9
Atividades do Conselho Superior	10
Resoluções publicadas	10
Distribuição dos Processos de Energia, por Concessionária	11
Deliberações expedidas	13
Atividades Regulatórias e Institucionais	14
Audiências Públicas	14
Consultas Públicas	14
Grupos de Trabalho	14
Reuniões Técnicas	14
Vistorias	14
Seguro Facultativo (TIP)	14
Adesivos – Empresas de Ônibus do TIP	15
Mediação	15
Participação em Audiências Públicas de outros Órgãos	15
Visitas na AGERGS	16
Palestras e Seminários Internos com Especialistas	17
1º Prêmio AGERGS/BANRISUL de Jornalismo	18
Assinaturas de Convênios de Saneamento	19
Atividades Administrativas	20
Recursos Humanos	20
Estrutura do Quadro Funcional prevista em Lei	20
Capacitação de Servidores	20
Melhorias nos processos administrativos	24
Recursos Financeiros	25
Convênio de Descentralização ANEEL	25
TAFIC arrecadada por atividade	25
Evolução da TAFIC – 2004 a 2007	26
Recursos Totais da AGERGS	26
Evolução de Receitas e Despesas – 2004 a 2007	26
Receita Arrecadada 2007	27
Despesa Empenhada 2007	27
Composição da Despesa (janeiro a dezembro/2007)	28
Ouvidoria	29
Evolução mensal dos atendimentos	29
Atendimentos registrados em 2007	30
Tipos de serviços prestados pela AGERGS	30
Tratamento das solicitações da Ouvidoria	31
Solicitações da Ouvidoria registradas em 2007 por área	32
Posição dos atendimentos em Dezembro de 2007	32
Usuários Voluntários	33
Principais ações da Ouvidoria em 2007	33

APRESENTAÇÃO

A AGERGS – Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul apresenta o seu Relatório Anual, o que corresponde não apenas ao cumprimento do artigo 14 da Lei 10.931/97, mas também ao compromisso de divulgar junto à comunidade, usuários dos serviços públicos delegados, governo, poder legislativo e concessionários, os temas mais relevantes da atividade regulatória em 2007.

Sem prejuízo de integrar todos os aspectos de conteúdo, foi assegurada a participação dos colaboradores que exercem funções diretivas e técnicas na agência, com a apresentação das atividades de gestão na Audiência Pública nº 008/2007, realizada em 19 de dezembro de 2007 e ouvido o Conselho Superior em sua aprovação final.

Porto Alegre, dezembro de 2007.

Atenciosamente



Alcides José Saldanha
Presidente

PERFIL DA AGÊNCIA

Criação

Lei Estadual 10.931, de 09 de janeiro de 1997.

Autarquia com autonomia financeira, funcional e administrativa.

Objetivos

I - assegurar a prestação de serviços adequados - regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia e modicidade tarifária;

II - garantir a harmonia de interesses dos usuários e delegatário de serviços públicos;

III - zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos serviços públicos delegados.

Competência

Serviços públicos delegados prestados no Estado do Rio Grande do Sul e de sua competência ou a ele delegados por outros entes federados, em decorrência de norma legal ou regulamentar, disposição convenial ou contratual.

Áreas de atuação

- energia elétrica (convênio com a ANEEL)
- rodovias concedidas
- travessias hidroviárias
- transporte intermunicipal de passageiros
- estações rodoviárias
- saneamento

Localização

Com o objetivo de facilitar o acesso a todos que procuram atendimento por parte da Agência, a localização é no Centro de Porto Alegre, funcionando em 4 andares do Edifício "Comendador Thadeu Annoni Nedeff", na Avenida Borges de Medeiros, 659, como segue:

Andar	Setores
15º	Gabinete Administrativo – Núcleo de Finanças – Núcleo de Informática – Núcleo de Recursos Humanos – Biblioteca – Refeitório – Serviços Terceirizados, Almoxarifado e duas Salas de Reuniões.
14º	Gabinete da Presidência – Sala de Sessões "Romildo Bolzan" – Salas dos Conselheiros – Assessoria do Conselho Superior – Secretaria Executiva do Conselho Superior e Assessoria de Comunicação Social (Imprensa).
13º	Direção Geral – Diretoria de Qualidade dos Serviços – Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros – Diretoria Jurídica – Gerência de Projetos da Área de Energia.
12º	Ouvidoria e Protocolo.



ADMINISTRAÇÃO SUPERIOR

Colegiado formado por 7 membros:

- 3 de livre indicação do Governo do Estado
- 1 representante do quadro funcional da AGERGS
- 2 representantes dos consumidores
- 1 representante dos concessionários

Observação: um dos representantes dos consumidores está em aberto, porque sua indicação é objeto de ação judicial

Todos aprovados pela Assembléia Legislativa
Mandato de 4 anos

Presidente do Conselho eleito para mandato de 2 anos.

Composição do Conselho Superior em 2007		
Alcides José Saldanha	Conselheiro-Presidente	Assumiu em 21/05/2007, reeleito para um mandato de 2 anos, a partir de 12/12/2007
Guilherme Socias Villela	Conselheiro-Presidente	Até 20/05/2007
	Conselheiro	A partir de 31/07/2007
Ricardo Pereira da Silva	Conselheiro Substituto da Presidência	Até 11 de dezembro de 2007
Gertrudes Pelissaro dos Santos	Conselheira Substituta da Presidência	A partir de 12 de dezembro de 2007
Manoel Maria dos Santos	Conselheiro	Desde 06/04/2006
Pedro Bisch Neto	Conselheiro	Desde 04/05/2006

Estrutura Funcional em 31 de dezembro de 2007

Conselho Superior

Conselheiro-Presidente

Alcides José Saldanha

Conselheira-Presidente Substituta

Gertrudes Pelissaro dos Santos

Conselheiros

Ricardo Pereira da Silva (Representante do quadro funcional)

Manoel Maria dos Santos (Representante do Órgão de Defesa do Consumidor)

Pedro Bisch Neto (Indicação pelo Governo do Estado)

Gertrudes Pelissaro dos Santos (Indicação pelo Governo do Estado)

Guilherme Socias Villela (Representante das Concessionárias)

Direção-Geral

Jorge Accurso

Diretor-Geral

Diretorias

Flávio José Piccinini

Diretor de Qualidade dos Serviços

Odair Gonçalves

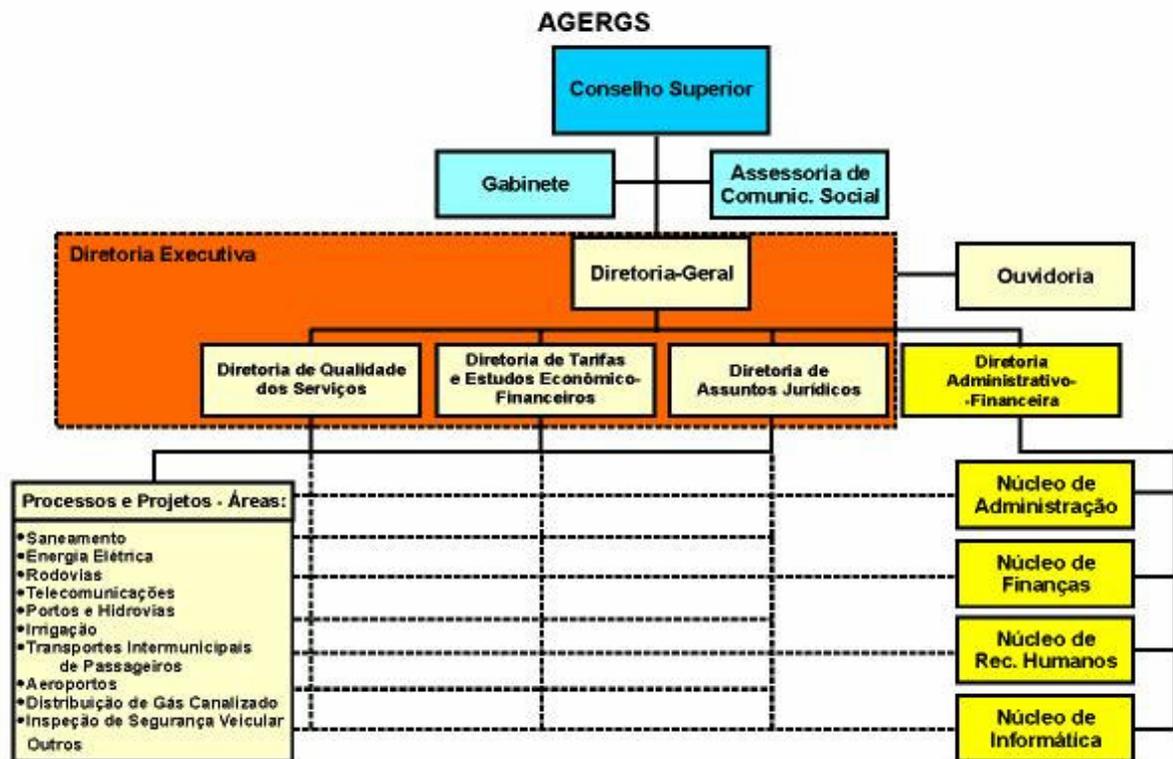
Diretor de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Rosa Maria de Campos Aranovich

Diretora de Assuntos Jurídicos

Organograma

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



ATIVIDADES DO CONSELHO SUPERIOR

No decorrer de 2007 foram realizadas 80 (oitenta) sessões ordinárias e 6 (seis) extraordinárias, sendo apreciadas 281 (duzentos e oitenta e uma) matérias que tiveram Resolução publicada. Desse total, as matérias se distribuem da seguinte forma:

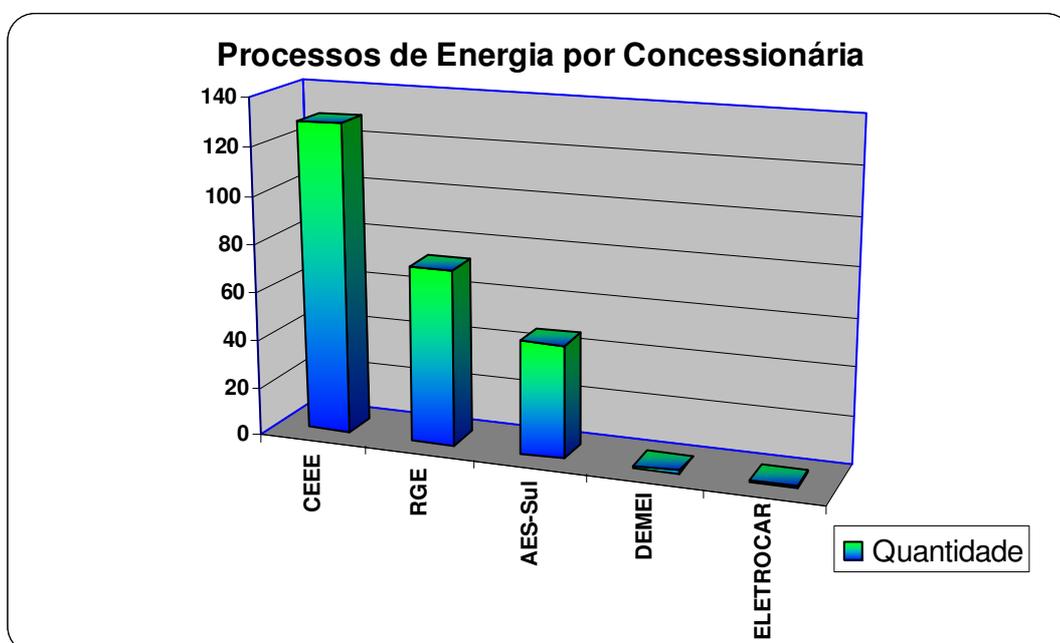
Resoluções publicadas

Quantidade	Matérias
06	TIP – Transporte Intermunicipal de Passageiros
04	Hidrovias – Transporte Hidroviário de Cargas e de Passageiros
05	Questões de ordem administrativa interna e/ou externa
01	Estações Rodoviárias
01	Pólos Rodoviários
264	Energia Elétrica
281	Total



Distribuição dos Processos de Energia, por Concessionária

Concessionária	Quantidade
CEEE – Cia Estadual de Energia Elétrica	129
RGE – Rio Grande Energia	73
AES-Sul	47
DEMEI	01
ELETROCAR	01



Do total dos processos julgados pelo Conselho Superior quanto à Energia Elétrica, verifica-se que os pareceres das áreas técnicas da Casa e as decisões da Direção-Geral tem seguido sistemática semelhante ao ano de 2006, com acolhimento pelo Conselho Superior em sua maioria.

Nos 6 (seis) Autos de Infração julgados pelo Conselho Superior houve a manutenção do Auto e da dosimetria das penalidades aplicadas.

As respectivas Atas de Sessão em que cinco dos seis expedientes foram julgados (Atas 12/2007, 51/2007, 58/2007, 65/2007 e 72/2007) demonstram que houve manifestação durante a Sessão de representantes das concessionárias e o esgotamento das matérias, demonstrando a disponibilidade da ampla defesa e do contraditório na tramitação processual. Também se constata o pleno exercício do poder de multa pela Agência, autorizado no setor de energia por meio de Convênio com a ANNEL, que demonstra ter a AGERGS atuado de modo pleno quando desenvolvidos os meios legais para sua atuação.

Nos 251 (duzentos e cinquenta e um) processos que tratam de recuperação de consumo não faturado analisados pelo Conselho, em 240 (duzentos e quarenta) foram mantidas as decisões da Direção-Geral, em 9 (nove) processos houve a reforma da decisão e em 2 (dois) houve a reforma parcial. Logo, em 95% (noventa e cinco por cento) dos processos que versam sobre recuperação de consumo, o Conselho tem salientado o caráter técnico das questões levantadas e acolhido os pareceres apresentados pelas Áreas Técnicas da Casa.

Observada tal orientação, o Conselho elabora estudos com o intuito de simplificar e padronizar os procedimentos e dar maior segurança jurídica aos envolvidos no processo administrativo. Destaca-se a criação de Súmulas de suas decisões, recentemente autorizada pela Resolução AGERGS n.º627/2007, as quais correspondem às decisões proferidas de modo unânime e reiterado e que visam a fixar o posicionamento do Conselho Superior quanto às matérias de sua competência.

Entre os principais problemas levantados pelo Conselho Superior em 2007, destacava-se a falta de comprovação dos custos administrativos, o que foi motivo de inúmeras reuniões entre a Área Técnica da AGERGS e que culminou em tentativa de normatização, consubstanciada na Resolução AGERGS n.º 504. No entanto, no decorrer das discussões, houve retrocesso nas conversações, não havendo consenso com as concessionárias, motivo porque a referida resolução foi cancelada. Recentemente, a ANEEL, através da criação da Súmula ANEEL n.º 05/2007, se posicionou quanto à questão dos custos administrativos, motivo pelo qual o Conselho reformulou seu posicionamento. No entanto, uma solução definitiva para a questão está sendo esperada com a reforma da Resolução ANEEL 456/2000, que disciplina a matéria.

Deliberações expedidas

Foram objeto de Deliberação pelo Conselho Superior, no ano de 2007, as matérias de cunho administrativo, a saber:

- Deliberação n.º001/2007, proc. n.º002.142.39.00/04-0 que trata da análise de Contratos e Aditivos da Cessão de Linhas do Transporte Metropolitano – Citral Transporte e Turismo S/A e Transporte Canoas Ltda, ficando determinada a criação de Grupo de Trabalho sobre o tema.
- Deliberação n.º002/2007, proc. n.º000.38.13.64/07-3 que trata do pedido de reajuste de tarifas do Transporte Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre.
- Deliberação n.º003/2007, que atribui temporariamente as responsabilidades da Diretoria de Qualidade dos Serviços à Diretoria Geral da AGERGS.
- Deliberação nº 004/2007, que cria Grupo de Trabalho para estudo de melhorias a serem implantadas na travessia hidroviária de passageiros entre Rio Grande e São José do Norte.
- Deliberação nº 005/2007, que cria Grupo de Trabalho para tratar da revisão dos parâmetros da planilha tarifária do Transporte Intermunicipal de Passageiros de longo curso e suburbano do interior do Estado do RS.

ATIVIDADES REGULATÓRIAS E INSTITUCIONAIS

Audiências Públicas

- Realização de 07 Audiências Públicas, incluindo duas nos municípios de São José do Norte e Triunfo.

Consultas Públicas

- Realização de 02 Consultas Públicas na área de Transportes:
 - AUSUL – Aglomeração Urbana do Sul – Região de Pelotas
 - AUNE – Aglomeração Urbana do Nordeste – Região de Caxias do Sul

Grupos de Trabalho

- Participação em Grupos de Trabalho, vinculados ao Transporte Intermunicipal Rodoviário de Passageiros:
 - Grupo de Trabalho para elaboração e acompanhamento do desenvolvimento do sistema de informações que apoiará o Diagnóstico do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
 - Grupo de trabalho para revisão tarifária do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros das Aglomerações Urbanas do Nordeste e do Sul;
 - Grupo de trabalho para levantamento de Cadastro das linhas do transporte metropolitano AUSUL e AUNE.

Reuniões Técnicas

- Participação em Reuniões Técnicas nas áreas de energia e transporte

Vistorias

- Realização de 41 vistorias em Estações Rodoviárias: Litoral (21) Serra (14) 1ª categoria (5) Canguçu (1)

- Realização de 2 vistorias em Hidrovias – transporte hidroviário de passageiros
- Realização de 1 vistoria, abrangendo 2 Pólos de Pedágio, Carazinho e Lajeado na BR 386

Seguro Facultativo (TIP)

- Resolução determinando a fixação de cartazes nas Estações Rodoviárias com a divulgação do nº 0800 979 0066, da AGERGS, para esclarecimento de dúvidas e reclamações dos usuários.

Adesivos – Empresas de Ônibus do TIP

- Distribuição de 5.000 adesivos enviados às empresas do TIP para colocação no interior dos ônibus, divulgando o nº 0800 979 0066, da AGERGS.



Mediação

- Trabalho de mediação com as distribuidoras de energia elétrica que resultou na padronização dos contratos de iluminação pública de todos os municípios do Estado, através da FAMURS.

Participação em Audiências Públicas de outros órgãos

- Participação de Conselheiros e Técnicos em Audiências Públicas no interior do Estado e em Porto Alegre, atendendo a convites do Ministério Público, Prefeituras e Assembléia Legislativa, nas diversas áreas reguladas pela AGERGS.

Visitas na AGERGS

31/05/2007 - Comitiva da Província de Tamil Nadu – Índia, *Rotary Foundation*, integrada por advogados e engenheiros que visitaram a AGERGS com o objetivo de conhecer os trabalhos desenvolvidos pelos técnicos da Diretoria de Tarifas, notadamente na área de transporte.



17 e 18/12/2007 - Visita Técnica de Representantes da ARCE – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará, com o objetivo de conhecer o modelo organizacional da agência e operação do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, incluindo o tratamento de processos originados no Serviço de Ouvidoria da AGERGS.

Palestras e Seminários Internos com Especialistas

Palestrante	Tema	Data
Vitor Bertini Ex-Presidente da CORSAN e da AESBE	A Situação Atual do Saneamento no Rio Grande do Sul e no Brasil	09/04/2007
Mariângela Laydner Secretária Executiva do Conselho Estadual de Saneamento	Diagnóstico do Saneamento Básico nas Pequenas Comunidades do Estado	09/04/2007
Flávio Presser Diretor-Geral do DMAE	Perspectivas do Saneamento Básico e as Autarquias Municipais	11/04/2007
Ronaldo Nery Diretor-Substituto do Departamento de Saneamento Ambiental e Infraestrutura Hídrica da Secretaria de Obras Públicas e Saneamento	Situação dos Resíduos Sólidos no Rio Grande do Sul	11/04/2007
Fernando Hartmann Diretor da SIL	Situação dos Resíduos Sólidos no Rio Grande do Sul	11/04/2007
Cláudio Rafaelli SAI – Serviços Aéreos Industriais	Tecnologia de Perfilamento a Laser e Ortofotos	31/10/2007

1º Prêmio AGERGS/BANRISUL de Jornalismo

O Prêmio AGERGS/Banrisul de Jornalismo foi promovido pela ASEGERGS Associação dos Servidores Efetivos AGERGS e pelo Banrisul, com o apoio da Associação Riograndense de Imprensa (ARI). Destinado a laurear os trabalhos jornalísticos sobre assuntos relacionados à regulação dos serviços públicos delegados no Estado, teve sua premiação no dia 13/12/2007.



Na categoria profissional, o concurso teve como objetivo destacar matérias jornalísticas veiculadas na imprensa gaúcha que esclarecessem a população sobre a atividade regulatória desenvolvida pela Agência no Estado. O Jornal Zero Hora recebeu o 1º Prêmio na categoria mídia impressa profissional com

a reportagem **Pedágios: O Preço da Tarifa**. Publicada em 21 de outubro, a matéria investigou porque a tarifa nas praças gaúchas custa quatro vezes mais do que nos postos de cobrança previstos pelo Palácio do Planalto para as rodovias federais. O jornal percorreu os 1,8 mil quilômetros para avaliar as condições das rodovias. A Rádio Gaúcha recebeu uma menção honrosa pela reportagem **Por Que as PPPs ainda Engatinham?**, de Giane Guerra. Na categoria Mídia Eletrônica Profissional, o trabalho que venceu foi **AGERGS e Saneamento, uma Questão de Saúde**, veiculada na Rádio Guaíba, de Voltaire Lamaison Porto. Está prevista a segunda edição do Prêmio em 2008.

Assinatura de Convênios de Saneamento

- Assinatura de Convênios na Área de Saneamento, com vistas à regulação dos novos contratos assinados entre a CORSAN e os municípios gaúchos, no que diz respeito à prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



Município	Data
Paraí	06/09/2007
Pedras Altas	06/09/2007
Santa Barbara do Sul	06/09/2007
Xangri-lá	06/09/2007
Carlos Barbosa	26/09/2007
Cerro Largo	26/09/2007
Horizontina	26/09/2007
Osório	27/09/2007
Taquara	27/09/2007
Cerrito	10/10/2007
Espumoso	06/11/2007
Guarani das Missões	06/11/2007
Tavares	06/11/2007
Chuí	23/11/2007
São José do Norte	23/11/2007
Esteio	29/11/2007
Três Cachoeiras	13/12/2007
Agudo	20/12/2007
Arroio Grande	20/12/2007
Dona Francisca	20/12/2007
Nova Petrópolis	26/12/2007
Pedro Osório	26/12/2007

ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

Recursos Humanos

Estrutura do Quadro Funcional prevista em Lei

CARGO	Nº DE CARGOS EXISTENTES	PROVIDOS EM 31/12/06	EXONERAÇÕES	NOMEAÇÕES	PROVIDOS EM 31/12/07
Conselheiro	7	4	-	2	6
Técnico Superior	34	30	1	3	32
Auxiliar Técnico	21	16	2	1	15
Auxiliar de Serviços Gerais	3	2	-	-	2
Motorista	3	-	-	-	-
Diretor	4	4	-	-	4
Chefe de Gabinete	2	2	-	-	2
Coordenador	4	4	-	-	4
Secretário	6	6	-	-	6
Secretária do Presidente	1	1	-	-	1
Assessor	2	2	-	-	2
Oficial de Transportes	1	1	-	-	1
Sub Total	88	72	3	6	75
Total	88	61	3	6	64

Capacitação de Servidores

- Curso do MBA – Especialização em Regulação dos Serviços Públicos - 18 servidores
- Curso de Especialização em Regulação na Flórida (USA) 1 servidor
- Participação do Corpo Diretivo e Técnico em Congressos, Palestras e Seminários diretamente relacionados à atividade-fim da Agência.

Na tabela a seguir consta o registro dos afastamentos dos técnicos que realizaram os treinamentos.

Servidor	Setor	Nome do evento	Período		Local
Flávio José Piccinini	DQ	Workout Energy Business: Saneamento Básico – Lei nº 11.445/2007	01/03/07	a 02/03/07	São Paulo
Stelamaris Caropreso Calovi	DJ	Workout Energy Business: Saneamento Básico – Lei nº 11.445/2007	01/03/07	a 02/03/07	São Paulo
Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa	DT	Workout Energy Business: Saneamento Básico – Lei nº 11.445/2007	01/03/07	a 02/03/07	São Paulo
Eduardo D'Avila Leal	DQ	Desenvolvimento de Aplicações corporativas para desktop e para web, utilizando Java J2EE	13/03/07	a 10/04/07	Porto Alegre
Sheila Matos da Fonseca	DJ	IV Fórum Brasileiro sobre Agências Reguladoras	26/03/07	a 27/03/07	Brasília
Luciana Luso de Carvalho	DJ	IV Fórum Brasileiro sobre Agências Reguladoras	26/03/07	a 27/03/07	Brasília
Rosa Maria Aranovich	DJ	IV Fórum Brasileiro sobre Agências Reguladoras	26/03/07	a 27/03/07	Brasília
Roberto Tadeu de Souza Júnior	DT	22nd International Trainig Program: utility and strategy	11/06/07	a 22/06/07	Gainesville Florida/EUA
Antônio Carlos Rossato	GPE	8º Encontro de Negócios de Energia	19/06/07	a 21/06/07	São Paulo
Marco Aurélio Antunes	NIN	Implementing and administering internet information services	25/06/07	a 29/06/07	Porto Alegre
Claudia Maria de Freitas Lopes	NIN	Windows XP Professional – Implementação e Suporte	30/07/07	a 12/09/07	Porto Alegre
Marco Aurélio Antunes	SOA	Developing Microsoft ASP.Net Web applications using visual studio	16/07/00	a 20/07/07	Porto Alegre
José Carlos Lisboa	SOA	11º Reunião ordinária do Fórum Sul e Sudeste de Ouvidores.	17/04/07	a 18/04/07	Brasília
Claudia Vieira Coronas	SOA	VI Enose- Encontro Nacional de Ouvidores do Setor de Energia	14/06/07	a 16/06/07	Curitiba
José Carlos Lisboa	SOA	VI Enose- Encontro Nacional de Ouvidores do Setor de Energia	14/06/07	a 16/06/07	Curitiba
Sheila Matos da Fonseca	DJ	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07	a 09/05/07	Recife/PE
Gilvane Amorim Oliveira	GA	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07	a 09/05/07	Recife/PE

Servidor	Setor	Nome do evento	Período	Local
Airton Roberto Rehbein	DT	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07 a 09/05/07	Recife/PE
Odair Gonçalves	DT	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07 a 09/05/07	Recife/PE
Flávio José Piccinini	DQ	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07 a 09/05/07	Recife/PE
Gertrudes Pelissaro dos Santos	CS	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07 a 09/05/07	Recife/PE
Alcides José Saldanha	CS	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07 a 09/05/07	Recife/PE
Pedro Bisch Neto	CS	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07 a 09/05/07	Recife/PE
Vinicius Ilha da Silva	DJ	V Congresso Brasileiro de Regulação da ABAR	06/05/07 a 09/05/07	Recife/PE
José Carlos Lisboa	SOA	A busca do entendimento II - ANEEL	28/08/07 a 30/08/07	Brasília/DF
José Carlos Lisboa	SOA	Treinamento sobre Instrução de Processos ANEEL	02/09/07 a 04/09/07	Brasília/DF
Vinicius Ilha da Silva	DJ	Treinamento sobre Instrução de Processos ANEEL	02/09/07 a 04/09/07	Brasília/DF
Rosa Maria de Campos Aranovich	DJ	Treinamento sobre Instrução de Processos ANEEL	02/09/07 a 04/09/07	Brasília/DF
Nilton Telichevesky	GPE	Treinamento sobre Instrução de Processos ANEEL	02/09/07 a 04/09/07	Brasília/DF
Odair Gonçalves	DT	XI Convenção de Contabilidade do Rio Grande do Sul	12/09/07 a 14/09/07	Bento Gonçalves
Airton Roberto Rehbein	DT	XI Convenção de Contabilidade do Rio Grande do Sul	12/09/07 a 14/09/07	Bento Gonçalves
Luciana Luso de Carvalho	DJ	XXI congresso Brasileiro de Direito Administrativo	18/09/07 a 21/09/07	Aracaju/SE
Rosa Maria de Campos Aranovich	DJ	VI fórum Brasileiro sobre reforma do estado	30/09/07 a 03/10/07	Rio de Janeiro
Miriam Suzana Rodrigues Schwarzbach	GPE	5º Congresso Brasileiro de Rodovias e Concessões.	03/10/07 a 05/10/07	Campinas/SP
Clemente Rolan Soares	DQ	Curso de Licitações Públicas	07/10/07 a 10/07/07	Brasília/DF
Sheila Matos da Fonseca	DJ	Curso de Licitações Públicas	07/10/07 a 10/07/07	Brasília/DF
Vinicius Ilha da Silva	DJ	Curso de Licitações Públicas	07/10/07 a 10/07/07	Brasília/DF
Airton Roberto Rehbein	DT	Curso de Licitações Públicas	07/10/07 a 10/07/07	Brasília/DF

Servidor	Setor	Nome do evento	Período	Local
Mário João Kliemann	GPE	Curso de Licitações Públicas	07/10/07 a 10/07/07	Brasília/DF
Luciano Schumacher Santa Maria	GPE	Workshop sobre indicadores para avaliação dos resultados e desenvolvimento tecnológico do setor elétrico	09/10/07 a 10/10/07	Brasília/DF
Eleonora da Silva Martins	GPE	Workshop sobre indicadores para avaliação dos resultados e desenvolvimento tecnológico do setor elétrico	09/10/07 a 10/10/07	Brasília/DF
Roberto Tadeu Souza Junior	DT	Conferência Malha Rodoviária Brasileira	22/10/07 a 25/10/07	São Paulo/SP
Luiz Henrique Mangeon	DG	Conferência Malha Rodoviária Brasileira	22/10/07 a 24/10/07	São Paulo/SP
Jorge Accurso	DG	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	03/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF
Nilton Telichevesky	GPE	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	03/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF
Daniella Baldasso	NIN	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	04/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF
Antonio Carlos Rossato	GPE	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	03/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF
Eleonora da Silva Martins	GPE	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	04/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF
Roberto Tadeu de Souza Júnior	DT	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	03/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF
Claudia Vieira Coronas	SOA	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	04/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF
Miriam Suzana Rodrigues Schwarzbach	GPE	VI Workshop de Descentralização da ANEEL	04/12/07 a 05/12/07	Brasília/DF

Melhorias nos processos administrativos

- Implantação e Funcionamento da Biblioteca da AGERGS, vinculada à Biblioteca Virtual do Rio Grande do Sul, coordenada e mantida pela Fundação de Economia e Estatística (FEE).
- Reforma e readequação das Áreas Administrativa, Protocolo e Setor de Ouvidoria, com a locação do 12º andar, proporcionando maior conforto aos usuários que procuram a Agência.
- Implantação do sistema de requisições de materiais on-line, Módulo de Almoxarifado do Sistema FPE - Finanças Públicas do Estado, mantido pela Secretaria Estadual da Fazenda.
- Iniciados estudos visando a melhoria da segurança dos sistemas de informações (informática).
- Encaminhamento de melhorias nos controles de segurança interna (patrimonial, pessoal).

RECURSOS FINANCEIROS

Convênio de Descentralização com a ANEEL Agência Nacional de Energia Elétrica

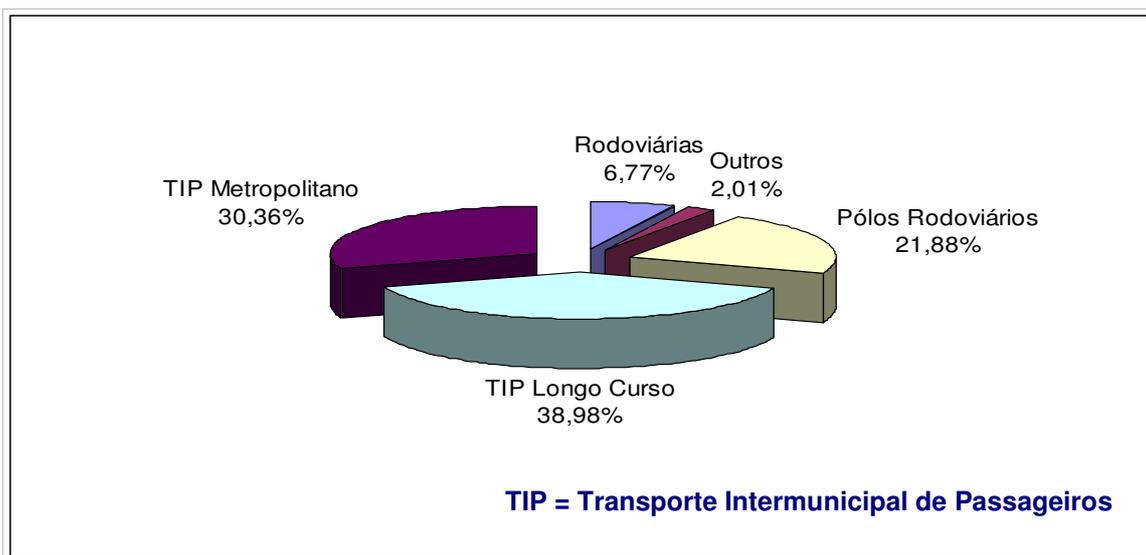
A Agência recebe recursos provenientes do convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, os quais são vinculados e destinados à cobertura das despesas com a descentralização de atividades de regulação na área de energia elétrica, incluindo despesas administrativas e de pessoal.

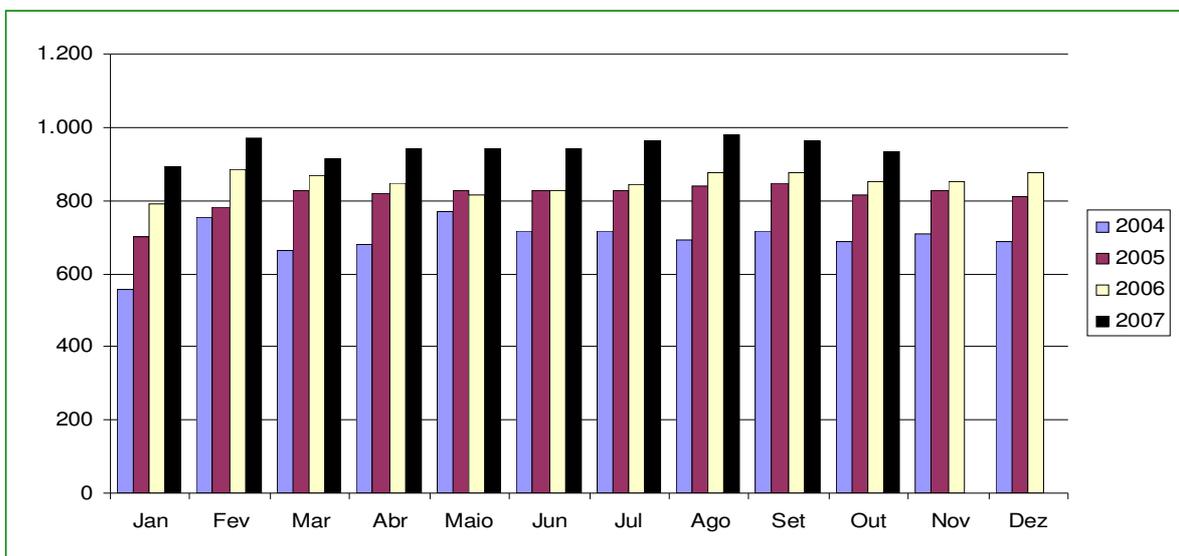
Transferências da ANEEL em 2007: 1,63 milhões de reais

TAFIC

Os recursos da AGERGS provêm predominantemente da Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados, TAFIC, a qual possibilitou que a Agência conquistasse, desde 2001, sua autonomia financeira. O gráfico a seguir demonstra a origem da Taxa por setor de atividade das empresas delegatárias.

TAFIC arrecadada por atividade



Evolução da TAFIC 2004 - 2007

Recursos totais da AGERGS

Considerando os recursos totais da AGERGS, o superávit de 2007 resultou em 53% de sua arrecadação, atingindo o montante aproximado de R\$ 6.85 milhões.

EVOLUÇÃO DE RECEITAS E DESPESAS 2004 A 2007

	2004	2005	2006	2007
RECURSOS PRÓPRIOS				
RECEITA	8.398.182,45	10.605.647,78	11.155.580,71	12.235.986,93
DESPESA	6.034.365,19	6.142.309,19	5.593.527,61	5.572.764,95
SUPERÁVIT	2.363.817,26	4.463.338,59	5.562.053,10	6.663.221,98
RECURSOS CONVÊNIO ANEEL/AGERGS				
RECEITA	1.236.373,60	650.482,72	370.289,28	760.557,55
DESPESA	1.243.104,45	569.182,96	388.194,57	570.840,45
SUPERÁVIT/DÉFICIT	(6.730,85)	81.299,76	(17.905,29)	189.717,10
TOTAL				
RECEITA	9.634.556,05	11.256.130,50	11.525.869,99	12.996.544,48
DESPESA	7.277.469,64	6.711.492,15	5.981.722,18	6.143.605,40
SUPERÁVIT	2.357.086,41	4.544.638,35	5.544.147,81	6.852.939,08

RECEITA ARRECADADA 2007

RECURSO	DESCRIÇÃO	TOTAL ARRECADADO	MÉDIA MENSAL
Próprias da Autarquia	Taxa de Regulação	11.326.555,38	943.879,62
	Ressarcimento Despesas de Pessoal Convênio ANEEL	807.705,79	67.308,82
	Outras	101.725,76	8.477,15
TOTAL		12.235.986,93	1.019.665,58
Convênio ANEEL/AGERGS	Transferências ANEEL	751.263,68	62.605,31
	Rendimentos de Aplicações Financeiras	9.293,87	774,49
TOTAL		760.557,55	63.379,80
TOTAL GERAL		12.996.544,48	1.083.045,37

DESPESA EMPENHADA 2007

DESCRIÇÃO	EMPENHADO			MÉDIA MENSAL	% DO TOTAL	MÉDIA 2006	07/06 %
	AGERGS	ANEEL	TOTAL				
Pessoal e encargos (1)	3.822.391	0	3.822.391	318.533	62,2%	284.376	12,0%
Diárias e viagens	118.668	67.950	186.618	15.551	3,0%	10.249	51,7%
Material de consumo	29.847	1.536	31.384	2.615	0,5%	3.413	-23,4%
Material permanente	48.329	0	48.329	4.027	0,8%	8.062	-50,0%
Serviços	1.534.818	420.449	1.955.268	162.939	31,8%	171.962	-5,2%
Consultoria	62.492	212.249	274.741	22.895	4,5%	17.011	34,6%
Publicidade	134.600	0	134.600	11.217	2,2%	43.325	-74,1%
Aluguel e condomínio	339.514	67.919	407.433	33.953	6,6%	29.566	14,8%
Treinamento/qualificação	37.821	0	37.821	3.152	0,6%	3.355	-6,1%
Telefone	92.706	68.257	160.963	13.414	2,6%	12.867	4,2%
Processamento de dados	115.389	26.189	141.578	11.798	2,3%	11.546	2,2%
Estagiários	100.109	0	100.109	8.342	1,6%	8.980	-7,1%
Obrig. Tributárias/Contrib.	130.484	0	130.484	10.874	2,1%	9.603	13,2%
Energia elétrica	52.790	18.522	71.312	5.943	1,2%	4.891	21,5%
Limpeza, Vigilância e Recepção	114.978	10.834	125.812	10.484	2,0%	10.599	-1,1%
Correio	59.174	12.897	72.072	6.006	1,2%	4.719	27,3%
Diversas (2)	294.761	3.582	298.343	24.862	4,9%	15.500	60,4%
Outras	18.712	80.905	99.617	8.301	1,6%	20.414	-59,3%
TOTAL	5.572.765	570.840	6.143.605	511.967	100,0%	498.477	2,7%

(1) Do total de R\$ 3.822.391,00, R\$ 807.706 refere-se a ressarcimento de Pessoal pela ANEEL.

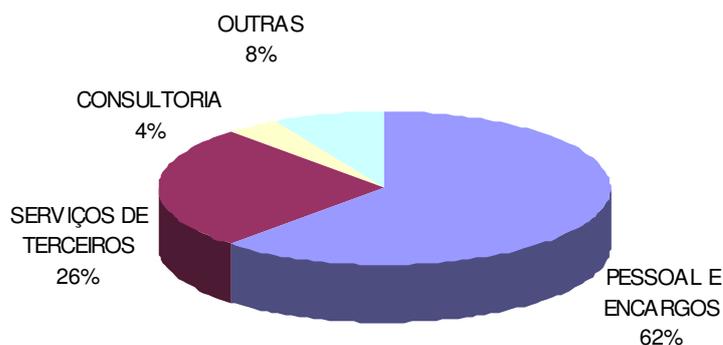
(2) Do total de R\$ 294.761,00, R\$ 165.750,00 refere-se às despesas com a reforma da sede da AGERGS.

COMPOSIÇÃO DA DESPESA

(JAN A DEZ/2007)

DESCRIÇÃO	% DO TOTAL	TOTAL EMPENHADO	MÉDIA MENSAL
PESSOAL E ENCARGOS	62,0%	3.822.391	318.533
SERVIÇOS DE TERCEIROS	26,0%	1.564.114	130.343
CONSULTORIA	4,0%	274.741	22.895
OUTRAS	8,0%	482.359	40.197
TOTAL GERAL	100,0%	6.143.605	511.967

COMPOSIÇÃO DA DESPESA (Jan a Dez/07)



OUVIDORIA

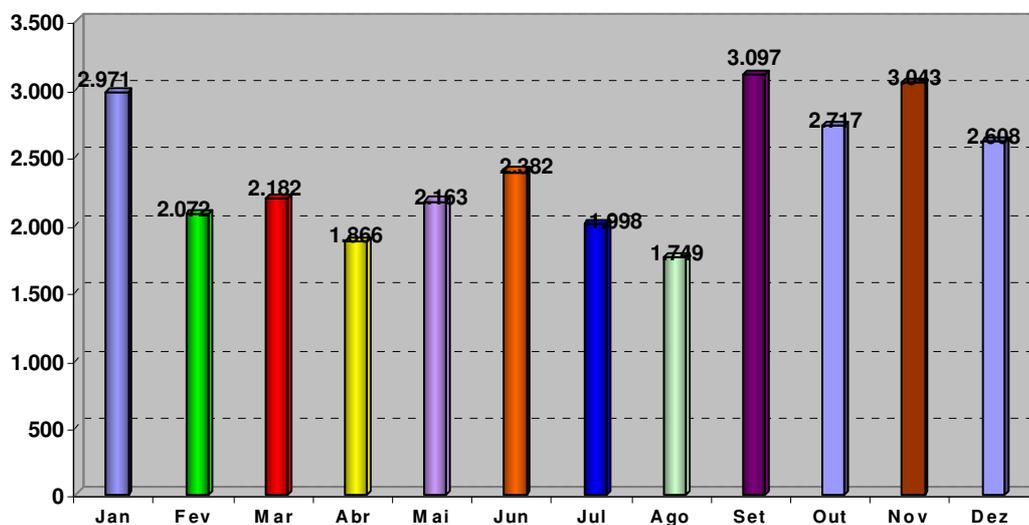
Canal de comunicação entre o usuário e a agência, com o propósito de prestar atendimento à sociedade e buscar a resolução de conflitos entre as partes.

Evolução Mensal dos Atendimentos

O quadro abaixo mostra os números relativos aos atendimentos registrados na Ouvidoria da AGERGS, identificando os casos de solução imediata pela Ouvidoria, finalizado no atendimento de balcão e os transformados em Solicitação de Ouvidoria.

Meses	Atendimentos registrados pela ouvidoria da (Agência)	Finalizados no atendimento da ouvidoria da (Agência)	Produtividade da Agência	Solicitações encaminhadas à área técnica da Agência
Jan	2.971	2.646	89,06%	325
Fev	2.072	1.879	90,69%	193
Mar	2.182	1.948	89,28%	234
Abr	1.866	1.593	85,37%	273
Mai	2.163	1.835	84,84%	328
Jun	2.382	2.081	87,36%	301
Jul	1.998	1.676	83,88%	322
Ago	1.749	1.455	83,19%	304
Set	3.097	2.864	92,48%	233
Out	2.717	2.443	89,92%	274
Nov	3.043	2.754	90,50%	289
Dez	2.608	2.373	90,99%	235
Total	28.848	25.547	88,56%	3311

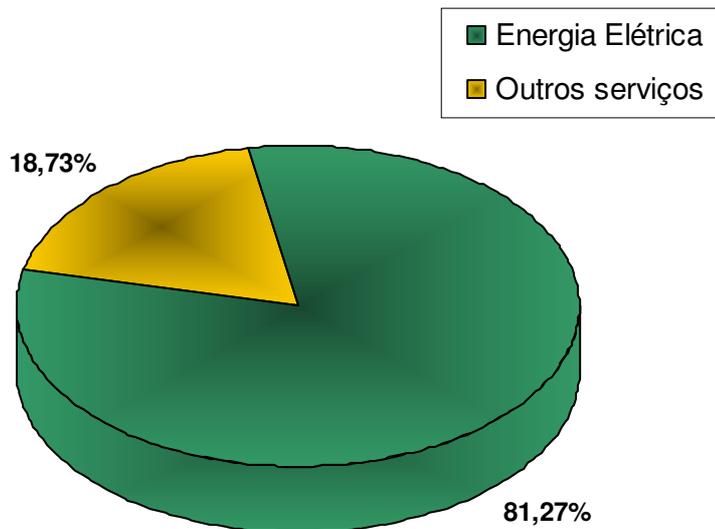
Atendimentos Registrados em 2007



Tipos de serviços prestados pela AGERGS

A seguir encontra-se demonstrado o número de atendimentos registrados, no mês de dezembro/2007, classificados por tipo de serviços públicos regulados pela AGERGS.

OUVIDORIA		
Serviço Público	Nº de atendimentos	% do Convênio
Energia Elétrica	2.608	81,27%
Outros serviços	601	18,73%
Total	3.209	100



Tratamento das Solicitações de Ouvidoria

A seguir fluxo de solicitações de Ouvidoria que deram entrada e saída na Agência, no exercício do PAM 2007 (Convênio de Descentralização ANEEL).

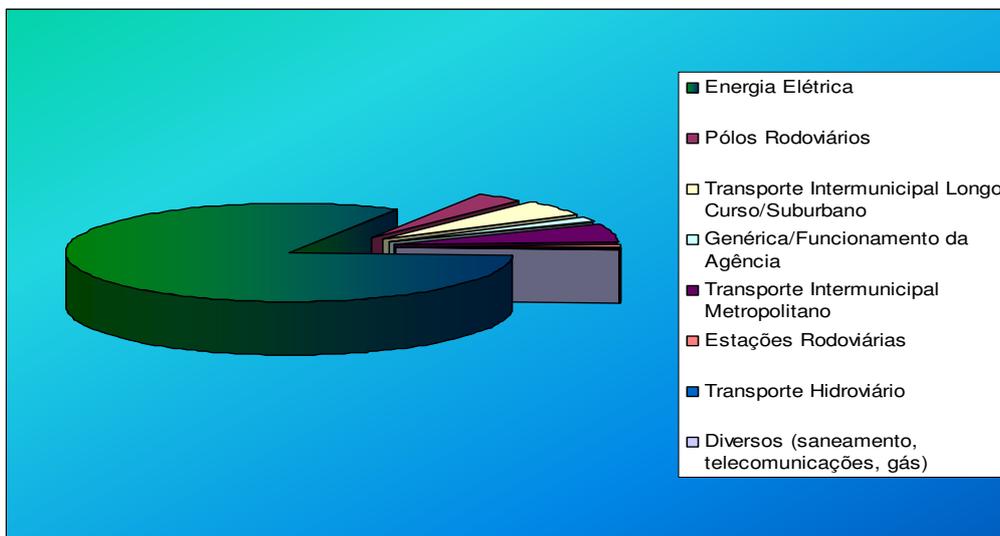
- ✓ Indicador de desempenho: Solucionar no mínimo 70% das solicitações de Ouvidoria nos prazos estabelecidos na Resolução ANEEL nº 233/98.
- ✓ Ter produtividade de 85% no ano (quantidade recebida mais o saldo do ano anterior)

Meses	Saldo ano anterior	Solicitações Encaminhadas pela AGERGS	Solicitações Encaminhadas pela ANEEL	Sub total	Solicitações solucionadas	Prazo médio	Produtividade (%)	Saldo final	Quantidade de solicitações encerradas até 90 dias	Produtividade em relação ao nº total de solicitações encerradas no mês.
Janeiro	1.096	325	103	1.524	333	78	21,85	1.191	210	63,06
Fevereiro	1.191	193	53	1.437	265	50	18,44	1.172	231	87,17
Março	1.172	234	84	1.490	544	114	36,51	946	297	54,60
Abril	946	273	65	1.284	349	100	27,18	935	195	55,87
Maiο	935	328	66	1.329	620	121	46,65	709	277	44,68
Junho	709	301	59	1.069	335	75	31,34	734	209	62,39
Julho	734	322	83	1.139	381	57	33	758	294	77,17
Agosto	758	304	53	1.115	465	64	41,70	650	331	71,18
Setembro	650	233	64	947	355	47	37,49	592	288	81,13
Outubro	592	274	77	943	314	65	33,30	629	219	69,75
Novembro	629	289	87	1005	316	69	31,44	689	218	68,99
Dezembro	689	235	63	987	324	80	32,83	663	202	62,35
Saldo do Período	1.096	3.311	857	5264	4601	-	87,41	663	2971	64,57

Solicitações da Ouvidoria registradas em 2007 por área

De 1º/01/2007 a 31/12/2007

Energia Elétrica	4202
Pólos Rodoviários	168
Transporte Intermunicipal Longo Curso/Suburbano	276
Genérica/Funcionamento da Agência/Concursos, etc	76
Transporte Intermunicipal Metropolitano	301
Estações Rodoviárias	54
Transporte Hidroviário	23
Diversos (saneamento, telecomunicações, gás)	26
Total	5126



Usuários Voluntários

Houve continuidade ao Programa de Relacionamento, contando a Agência com 5.000 Usuários Voluntários cadastrados, conforme a Lei 11.075, de 6 de janeiro de 1998, que instituiu o código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos.

A maioria dos usuários está inscrita em mais de uma área de interesse (energia elétrica, saneamento, pólos de concessão rodoviária, sistema de transporte intermunicipal de passageiros, travessias hidroviárias).

Principais ações da Ouvidoria em 2007

- Realização de "Seminários de Usuários Voluntários - 10 Anos de AGERGS" em Passo Fundo (agosto), Santa Maria (outubro);
- Publicação e envio do Boletim Informativo AGERGS em agosto;
- Encaminhamento de cartilhas da ANEEL sobre direitos e deveres dos consumidores e uso eficiente de energia elétrica;
- Publicação do resultado completo da Consulta aos Usuários Voluntários sobre a Qualidade dos Serviços Públicos realizada em 2006;
- Realização da Consulta sobre a Qualidade dos Serviços Públicos no RS - 2007.