

Apresentação

Ao divulgar seu relatório de atividades anual, a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - Agergs - cumpre a Lei 10.931/97, artigo 14, e presta contas de suas atividades à população.

A Agência desenvolve suas atividades regulatórias satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua execução e modicidade tarifária. Trabalha zelando pela harmonia entre os interesses dos usuários, poder concedente, concessionários, permissionários e autorizatários de serviços públicos e, ainda, pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos. A atividade de regulação é fundamental na manutenção e reforço da qualidade dos serviços públicos delegados, e vem se firmando no Brasil como instrumento de controle social e desenvolvimento do Estado.

Durante o ano de 2015, a Agência manteve os esforços na busca da ampliação de suas funções. Os convênios de saneamento cresceram, e as atividades de fiscalização seguem abrangendo todo território gaúcho. O convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) é mantido, e continua sendo uma referência na descentralização da fiscalização promovida pela agência nacional.

Missão

Assegurar a prestação adequada dos serviços públicos delegados em benefício da sociedade e do desenvolvimento do Estado.

Visão

Ser reconhecida pela sociedade como Instituição de Estado, eficaz na regulação dos serviços públicos delegados no Estado do Rio Grande do Sul.

Valores

Ética
Transparência
Imparcialidade
Aberta à Participação Social
Valorização das Pessoas

CONSELHO 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
- Todos aprovados pela Assembleia Legislativa
- Mandato de 4 anos
- Presidente do Conselho eleito para mandato de 2 anos.

Atribuições

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.

Composição do Conselho Superior em 2015		
Carlos Felisberto Garcia Martins Indicação do Governo do Estado	Conselheiro Conselheiro- Presidente	De 26/08/2011 a 25/08/2015 De 12/12/2013 a 04/05/2015
Ayres Luiz Apolinário Representante dos Concessionários, Permissionários e Autorizatários de Serviços Públicos	Conselheiro Conselheiro- Presidente	De 15/02/2012 a 14/02/2016 De 05/05/2015 a 11/12/2015
Eleonora da Silva Martins Representante do Quadro Funcional	Conselheira	De 10/07/2014 a 13/07/2018
João Nascimento da Silva Representante do Governo do Estado	Conselheiro	24/10/2014 a 23/10/2018
Alcebides Adil Santini Representante do Órgão de Defesa do Consumidor	Conselheiro Conselheiro- Presidente	De 11/06/2015 a 10/06/2019 De 12/12/2015 a 11/12/2017
Izidoro Zorzi Indicação do Governo do Estado	Conselheiro	De 19/11/2015 a 18/11/2019

ESTRUTURA FUNCIONAL EM 31 DE DEZEMBRO DE 2015

Conselho Superior

Conselheiro-Presidente

Alcebides Adil Santini

Conselheiros

Ayres Luiz Apolinário

Eleonora da Silva Martins

João Nascimento da Silva

Alcebides Adil Santini

Izidoro Zorzi

Direção-Geral

Luiz Henrique Mangeon

Diretorias

Luciano Schumacher Santa Maria

Diretora de Qualidade dos Serviços

Odair Gonçalves

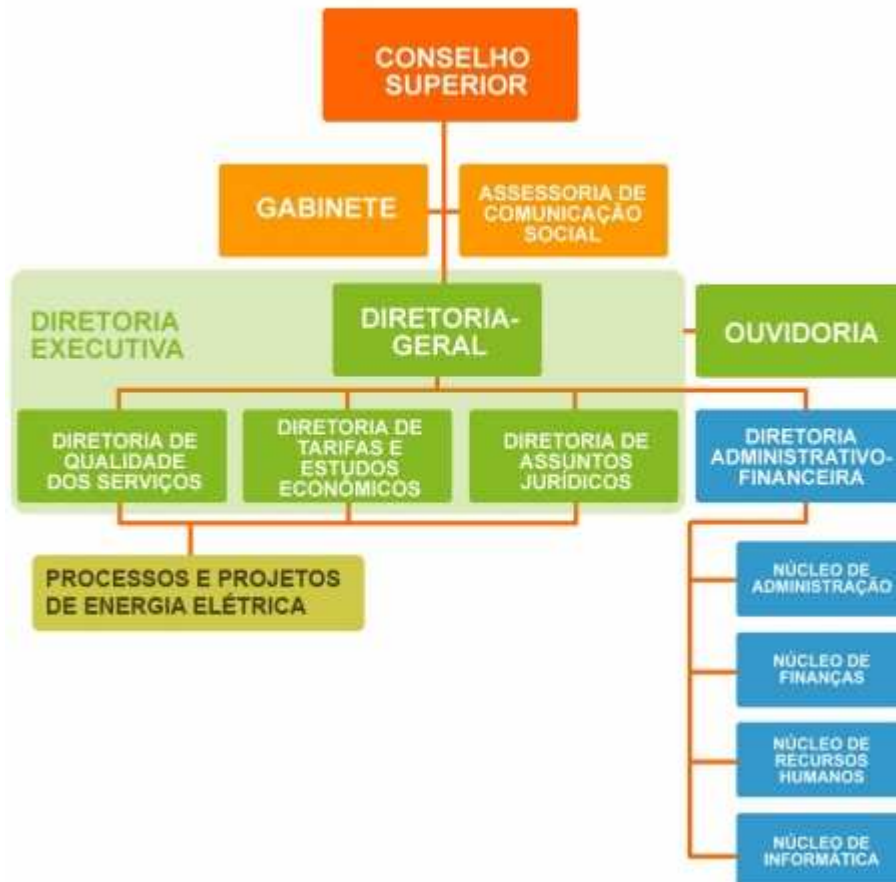
Diretor de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Luciana Luso de Carvalho

Diretora de Assuntos Jurídicos

ORGANOGRAMA

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



ATIVIDADES DO GABINETE DA PRESIDÊNCIA

O Gabinete da Presidência da AGERGS tem como atribuição coordenar as atividades de agenda da Presidência, 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, também executa tarefas de apoio à Presidência 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 dos atos deliberados pelo Conselho.

EVENTOS

Em 2015, o Gabinete da Presidência organizou os seguintes eventos:

Ciclo Palestras Fracab

Palestras para Lideranças Comunitárias - Informando e Transformando.

Data: 13/05/2015

Local: Caxias do Sul RS

Abertura: Presidente da FRACAB - Leodomar Duarte

Painéis: debate sobre o transporte intermunicipal de passageiros e energia elétrica.

Palavra da Comunidade - Debates

VIII Encontro de Gestão Associada de Saneamento

Saneamento Básico: qualidade de vida que se conquista junto

Data: 10/04/2013

Local: Sala de Sessões Romildo Bolzan - Sede Agergs - Av. Borges de Medeiros, 659/14º - Centro Histórico / Porto Alegre

Apresentações:

- Planejamento Estratégico na Área do Saneamento - Secretaria Estadual de Habitação e Saneamento - SEHABS
- Ações Regulatórias no Saneamento - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS - AGERGS
- Prestação de Contas dos Contratos de Programa - Companhia - Corsan
- Debates

Posses

- Posse do Ayres Luiz Apolinário como Conselheiro-Presidente da AGERGS, em 05 de maio.
- Posse Conselheiro Alcebides Adil Santini, em 11 de junho.

- Posse Alcebides Adil Santini como Conselheiro-Presidente, em 10 de dezembro de 2015.

Projeto AGERGS na Escola 2015

O Projeto **Agergs na Escola** é importante por ter a finalidade de atingir futuras gerações que possam participar de maneira consciente contribuindo com a qualidade dos serviços públicos delegados através de um olhar crítico construtivo.

As atividades possibilitaram um primeiro contato e entendimento da importância da Atividade Regulatória e sua utilidade na vida de cada cidadão. Os alunos se tornam instrumentos multiplicadores de informações importantes a toda a sociedade.

CRONOGRAMA

Escola	Turma	Número de Alunos	Data	Horário
Escola Estadual Otaviano Manoel de Oliveira Júnior	8ª série	30	1ª Etapa 09/11/2015	14h
			2ª Etapa 16/11/2015	15h30min

ATIVIDADES DO CONSELHO SUPERIOR

Foram realizadas 94 (noventa e quatro) sessões do Conselho Superior no exercício de 2015, nas quais foram analisados 309 processos.

Foram emitidos os seguintes documentos:

Documento	Quantidade
Deliberações	01
Resoluções Normativas	09
Resoluções Homologatórias	11
Resoluções Decisórias	50
Resoluções de conteúdo diverso	01

Relatório de Atividades AGERGS - 2015

Foram realizadas as seguintes Audiências Públicas:

Data	Local	Assunto
12/01/2015	Pelotas - Auditório da Câmara de Vereadores.	Reajuste Tarifário da AUSUL.
29/01/2015	Porto Alegre - Sala de Sessões Romildo Bolzan - AGERGS.	Nota Técnica para o Reajuste Tarifário AULINOR 2014.
12/02/2015	Porto Alegre - Sala de Sessões Romildo Bolzan - AGERGS.	Minuta de Resolução Normativa da AGERGS, sobre os Indicadores de Qualidade aplicáveis ao Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso.
01/06/2015	Guaíba - Câmara Municipal de Vereadores.	Revisão Tarifária da CATSUL.
30/07/2015	Triunfo - Câmara Municipal de Vereadores.	Revisão Tarifária da Travessia de Passageiros entre Triunfo e São Jerônimo.
02/09/2015	Porto Alegre - Sala de Sessões Romildo Bolzan - AGERGS.	Reajuste Tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre.
25/11/2015	Porto Alegre - Sala de Sessões Romildo Bolzan - AGERGS.	Minuta de Norma para operação de sistemas de esgotamento sanitário do tipo misto nos municípios conveniados

ATIVIDADES DO GABINETE ADMINISTRATIVO

O Gabinete Administrativo é responsável por orientar e dirigir as atividades executivas pelos Núcleos de Administração e Recursos Humanos, de Finanças, de Informática e protocolo.

Contratação de empresa de engenharia para realização de reforma da sede própria

Houve uma Comissão que cuidou do acompanhamento e validação do projeto de reforma da sede, bem como da Elaboração do termo de referência para contratar Empresa de Engenharia, conforme tratado no processo 000069-3900/14-8, no qual já constam todos os projetos necessários para a execução. Entretanto, devido ao contingenciamento de recursos, deverá ser aprovado no Conselho Superior propostas de execução de obras e etapas, o que definirá as informações para a elaboração do Termo de Referência, produto desta meta.

Contratação do sistema de ouvidoria

O Gabinete Administrativo está tratando da contratação do novo sistema de ouvidoria da Agergs. Após reuniões com a Procergs, ficaram estabelecidas as necessidades para o atendimento, através de sistema. A minuta do contrato esta sendo analisada pela Diretoria Jurídica.

Implantação da Audiências Públicas e Sessões do CS no Site em Áudio e Vídeo

Em 2015 o sistema de filmagem foi implantado, tendo iniciado as atividades e exposição do material no site em setembro do mesmo ano.

Mapeamento das Rotinas do Protocolo

O Gabinete Administrativo realizou mapeamento das atividades de protocolo, chegando até a fase de consulta interna. Todavia, não possuirá o produto em função da Implantação, pelo Governo, do PROA, que possivelmente substituirá o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, utilizado hoje. Desta forma, poderá haver alterações significativas no Protocolo.

Criação de Normas e Procedimentos para uso do SEI

Já existem Normas elaboradas, entretanto, em função da mesma justificativa da meta anterior, implantação do PROA (Processos Administrativos), ainda não foram concluídas.

Implantação do Sistema de Custos/RS, conforme Decreto n° 49.766/2012

O Gabinete atuou na Implantação da Estrutura Hierárquica de Centro de Custos - EHCC, tendo preparado Relatórios Gerenciais de Custos, implantado o e-mail Expresso, realizado reuniões com a PROCERGS e elaborado o contrato.

ATIVIDADES DA DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

ATIVIDADES REGULATÓRIAS

RODOVIAS

- Sete pareceres técnicos finais de homologação do término dos contratos de concessão
- Pareceres técnicos da DQ sobre as demandas internas e externas recebidas

SANEAMENTO

- Acompanhamento da implantação dos indicadores de qualidade - Corsan e Odebrecht Ambiental
- Fiscalização de 29 municípios de acordo com os planos municipais de saneamento básico
 - Fiscalização comercial da Corsan
 - Fiscalização técnica da Corsan
 - Fiscalização de indicadores de qualidade da Corsan
 - Fiscalização comercial da Odebrecht
 - Fiscalização técnica e indicadores de qualidade da Odebrecht
 - Acompanhamento do convênio com Vigiaguas
 - Participação Câmara Técnica de Saneamento - ABAR
 - Elaboração de proposta para normatização das condições para operação do sistema misto de esgotamento sanitário
 - Acompanhamento do Ressanear
 - Prestação de contas anual da Corsan
 - Atendimento das demandas internas e externas (CS, SOA, DJ, DT, MP, etc)

TRAVESSIAS HIDROVIÁRIAS

- Fiscalização técnica e comercial da Catsul
- Fiscalização técnica e comercial da travessia de passageiros Rio Grande/São José do Norte
- Fiscalização técnica e comercial da travessia de veículos Rio Grande/São José do Norte
- Fiscalização técnica e comercial da travessia de passageiros Triunfo/São Jerônimo
- Fiscalização técnica e comercial da travessia de veículos Triunfo/São Jerônimo
- Fiscalização técnica e comercial da travessia de veículos Taquari/General Câmara

ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

- Dez termos de notificação contendo o resultado da fiscalização realizada
- Parecer técnico da DQ para instrução de decisão do Conselho Superior sobre a homologação do edital
- Termo de Referência para contratação de consultoria para apoio em fiscalização

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS DE LONGO CURSO

- Acompanhamento da implantação dos indicadores de qualidade
- Fiscalização técnica, comercial e indicadores de qualidade de 5 empresas de transporte
- Estudos para contratação de consultoria para apoio em fiscalização de empresas de transporte

TRANSPORTE DE PASSAGEIROS METROPOLITANO

- Banco de dados atualizado contendo os indicadores de qualidade recebidos das empresas
- Cinco termos de notificação contendo o resultado da fiscalização realizada
- Pareceres técnicos da DQ sobre as demandas internas e externas recebidas

ATIVIDADES DA DIRETORIA DE TARIFAS

ANÁLISE DE REAJUSTE STARIFÁRIOS E REVISÕES

Reajuste do transporte rodoviário de passageiros:

- das Aglomerações Urbanas do Nordeste (AUNE), DO Litoral Norte (AULINOR) e do Sul (AUSUL);
- da Região Metropolitana de Porto Alegre;
- de Longo curso.

Reajustes tarifários das seguintes travessias:

- Rio Grande - São José do Norte (veículos);
- Triunfo - São Jerônimo (veículos).

Reajustes tarifários da área de saneamento:

- Corsan;
- Uruguaiana.

Revisão tarifária dos serviços das seguintes travessias de passageiros:

- Rio Grande - São José do Norte;
- Triunfo - São Jerônimo;
- Revisão extraordinária da Travessia de Triunfo X São Jerônimo (veículos);
- Guaíba - Porto Alegre;
- Tarifas de cargas na travessia de passageiros de Rio Grande - São José do Norte.

Homologação das tarifas do transporte rodoviário de passageiros:

- das Aglomerações Urbanas do Nordeste e do Sul;
- da Região Metropolitana de Porto Alegre;
- do Longo Curso.

Colaboração nos seguintes Editais de Licitação ou Termos de Referência:

- Termo de Referência da AULINOR;
- Termo de Referência para consultoria da SETM;
- Análise do Edital da Linha Caxias - Torres;
- Análise do Edital da Travessia Rio Grande - São José do Norte (veículos);
- Análise do Edital da Estação Rodoviária de Porto Alegre;
- Análise do termo de autorização da travessia Rio Grande - Santa Isabel;
- Participação no Grupo de Trabalho para elaboração e acompanhamento do desenvolvimento do sistema de informações que apoiará o Diagnóstico do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros de LC;

Elaboração dos seguintes Termos de Referência (TR) para contratação de consultorias apoio à regulação:

- Contábil e financeira dos serviços de transporte rodoviários;
- Auditoria e Certificação de ativos da Corsan (auditar controles internos da Companhia e certificar ativos de um município) - Lançado o edital;
- Definição do modelo de regulação econômica para os serviços de saneamento prestado pela Corsan.
- Revisão da Nota Técnica de Reajuste da Corsan;
- Proposta de Cobrança pela Disponibilidade do Esgoto da Corsan;

- Proposta de Cobrança pela Disponibilidade do Esgoto de Uruguaiana;
- Revisão das Tarifas Indiretas da Corsan;
- Análise do segundo Termo Aditivo de Uruguaiana;
- Análise sobre a Gratuidade para idosos das empresas São Marcos e Bento Gonçalves;
- Fiscalização sobre as tarifas das fossas sépticas da Corsan;
- Proposta de alteração do rito processual nos reajuste se revisões e no cronograma de reajustes;
- Proposta de alteração da data base do reajuste da RMPA;
- Fiscalizações dos balancetes do TIP (mais de 65 TN emitidos).

ATIVIDADES DA DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

Atribuições Institucionais

O art. 24 do Regimento Interno da AGERGS estabelece as seguintes atribuições para a Diretoria de Assuntos Jurídicos:

a) examinar os instrumentos de delegação de serviços públicos, emitindo sugestões para alterações e zelando pelo fiel cumprimento das normas e padrões exigidos;

b) examinar os editais de licitação para a aquisição de bens e contratação de serviços, bem como manifestar-se nos processos de contratação direta por dispensa e inexigibilidade, incluindo o exame dos respectivos contratos;

c) prestar assessoramento jurídico ao Conselho Superior e demais órgãos da Agência;

d) analisar as minutas de convênios, acordos, contratos ou similares a serem firmados pela AGERGS ou de interesse desta, ou sugerir seu aperfeiçoamento;

e) emitir pareceres em matéria regulatória e em matéria administrativa;

f) subsidiar a Procuradoria-Geral do Estado nas demandas judiciais que envolverem a AGERGS;

g) examinar e orientar a elaboração de atos normativos da Agência;

h) manter contato com entes e órgãos públicos nos assuntos de interesse da Agência;

i) disponibilizar estudos técnicos para subsidiar interessados em audiências e consultas públicas;

j) executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

Atividades Realizadas

As atribuições institucionais da Diretoria de Assuntos Jurídicos abrangem o suporte jurídico para as atividades-meio da AGERGS, em observância ao que dispõe a Lei Federal n.º 8.666/93 (art. 38, parágrafo único) e, sobretudo, para a atividade finalística da Agência, que é a regulação dos serviços públicos delegados.

Para o desempenho de suas atribuições, a Diretoria de Assuntos Jurídicos, realiza o constante estudo do Direito Público, do Direito do Consumidor e da legislação pertinente aos diversos serviços públicos regulados pela AGERGS: transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, transporte hidroviário de veículos e de passageiros, estações rodoviárias, concessões rodoviárias, saneamento e energia elétrica.

Além disso, nos assuntos relacionados à sua área de atuação, a Diretoria de Assuntos Jurídicos também faz a interlocução com diversos órgãos e entes públicos, dentre os quais se destacam a Procuradoria-Geral do Estado, o Ministério Público Estadual e a ANEEL.

No ano de 2015, até o dia 23 de dezembro, a Diretoria de Assuntos Jurídicos elaborou 134 pareceres jurídicos, com ênfase para o exame dos contratos de estações rodoviárias, dos diversos processos referentes ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como a análise de editais de licitação para concessão de serviços públicos delegados. Dentre os 134 pareceres emitidos pela Diretoria de Assuntos Jurídicos, ressaltamos os seguintes:

Informação n°	Assunto
02/2015	Exame do Edital de credenciamento para apoio à fiscalização dos serviços de água e abastecimento
08/2015	Subsídios à PGE para a defesa da AGERGS na ação judicial promovida pela AGPM, pertinente à cobrança da TAFIC
12/2015	Exame do edital de concessão da Rodoviária de POA
14/2015	Cobrança pela disponibilidade da rede de esgotamento sanitário da Odebrecht Ambiental Uruguaiana

Relatório de Atividades AGERGS - 2015

23/2015	Exame do recurso da Brita Rodovias ao Auto de Infração
11/2015 24/2015	Exame do contrato de adesão apresentado pela CORSAN
27/2015	Exame de aspectos jurídicos relacionados à revisão ordinária do transporte hidroviário entre Porto Alegre e Guaíba.
57/2015	Exame do edital de concessão da travessia de veículos entre Triunfo e São Jerônimo
69/2015	Análise das contribuições da revisão do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da Odebrecht Ambiental S.A.
89/2015	Exame do edital de concessão entre Rio Grande e São José do Norte
95/2015	Exame do edital de concessão do transporte rodoviários de passageiros entre Torres e Caxias do Sul
103/2015	Exame da legalidade da transferência de recursos financeiros da AGERGS para o Tesouro
112/2015	Exame preliminar do TR para licitação da concessão parcial da AULINOR
Informações Conjuntas nº 01/2015, 02/2015 e 03/2015 DJ/DT/DQ	Homologação das extinções dos contratos de concessão rodoviária Sulvias, Convias e Santa Cruz Rodovias

Metas da Diretoria

As 13 (treze) metas da Diretoria de Assuntos Jurídicos definidas para o ano de 2015 pelo Conselho Superior foram integralmente cumpridas. São elas:

1 - Contratação e aditamento de aquisições e serviços
2 - Revisão do RSAE - Odebrecht Ambiental Uruguaiana
3 - Exame do Edital de Concessão da Rodoviária de POA
4 - Estudo da legalidade do saque de valores da conta da AGERGS pelo Governo do Estado
5 - Regulamento de credenciamento
6 - Exame de editais
7 - Exame dos processos de revisão de faturamento e cobrança de multa - saneamento e energia elétrica
8 - Exame de editais para apoio à fiscalização
9 - Exame dos autos de infração referentes à distribuição e geração de energia elétrica
10 - Exame jurídico dos contratos de concessão das estações rodoviárias
11 - Exame dos editais de concessão de travessias hidroviárias
12 - Exame dos autos de infração de saneamento
13 - Subsídio à PGE na Ação AGPM x AGERGS

ATIVIDADES DA GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA

A Gerência de Energia Elétrica - GPE atua, por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL, na fiscalização de agentes do setor elétrico do Estado do Rio Grande do Sul, na mediação de conflitos entre consumidores de energia elétrica e esses agentes, e na coordenação do Convênio de Descentralização de Atividades firmado entre a AGERGS e a Agência Nacional.

No ano de 2015, as atividades delegadas cobriam, especificamente, as seguintes áreas:

- Fiscalização técnica e comercial das distribuidoras de energia elétrica;
- Fiscalização de centrais geradoras em operação e em construção;
- Mediação de conflitos entre consumidores e distribuidoras; e
- Ações de Relacionamento Institucional.

Atividades de Fiscalização e Mediação na Área de Energia Elétrica conduzidas pela GPE

Foram realizadas, no ano de 2015, na área de distribuição de energia elétrica 18 (dezoito) fiscalizações, sendo emitidos seis Autos de Infração, sendo dois deles advertências e os demais com multas que totalizam R\$ 37.126.132,52 (trinta e sete milhões cento e vinte e seis mil cento e trinta e dois reais e cinquenta e dois centavos)

Naquele ano, na área de fiscalização de centrais geradoras de energia elétrica, foram realizadas trinta e uma fiscalizações de campo.

A Gerência de Energia Elétrica conduziu atividades visando à implantação de melhorias nos serviços das distribuidoras de energia elétrica, ao receber reclamações de ordem coletiva procedentes do Ministério Público Federal, Ministério Público Estadual, Prefeituras, Câmaras de Vereadores e Sindicatos.

Ações de Relacionamento Institucional no Setor Elétrico

No ano de 2015, a GPE participou em treze Eventos Públicos, que trataram de interesses coletivos na área de energia elétrica. A tabela a seguir resume esses eventos:

Data	Local	Atividade
22/01/2015	Dois Irmãos – RS	Audiência Pública promovida pela Associação dos Moradores do Travessão - Dois Irmãos.
08/04/2015	Caxias do Sul–RS	WORKSHOP RGE. AGERGS: Visão Institucional e Atuação na Área de Energia Elétrica.
13/05/2015	Caxias do Sul – RS	PALESTRAS PARA LIDERANÇAS COMUNITÁRIAS INFORMANDO E TRANSFORMANDO - FRACAB. A Atuação da AGERGS na Regulação da Energia Elétrica.
16/05/2015	Tupanciretã – RS	Fórum Ofertas de Energia Elétrica e Demandas do Agronegócio Gaúcho – EXPOTUPÃ.
29/06/2015	Brasília – DF	Workshop de Descentralização promovido pela ANEEL.
06/07/2015	Porto Alegre – RS	Seminário – Energia a Qualidade que o Brasil precisa. Comissão de Agricultura, Pecuária e Cooperativismo – Assembleia Legislativa.
14/07/2015	Porto Alegre – RS	23ª Semana da Engenharia FENG 2015 – PUCRS. A Atuação da AGERGS na Área de Energia Elétrica.
12/08/2015	Porto Alegre – RS	Seminário Técnico: Qualidade da Energia Elétrica em Propriedades Rurais e em Pequenos Centros Urbanos do Interior do Estado. Subcomissão de Energia Elétrica - Assembleia Legislativa.
15/09/2015	Porto Alegre – RS	Audiência Pública sobre Qualidade de Fornecimento de Energia Elétrica no Meio Rural Brasileiro. Comissão de Agricultura, Pecuária, Abastecimento e Desenvolvimento Rural – CAPADR da Câmara dos Deputados.
19/09/2015	Novo Hamburgo – RS	Audiência Pública: Fornecimento de Energia Elétrica em Novo Hamburgo. Câmara Municipal de Novo Hamburgo.
09/11/2015	Santa Maria – RS	Audiência Pública: A Situação do Fornecimento de Energia na Região Centro. Comissão de Assuntos Municipais da Assembleia Legislativa
11/11/2015	São Borja – RS	Audiência Extrajudicial. Ministério Público do Rio Grande do Sul. Promotoria de Justiça Cível de São Borja.

Participação da GPE em Congressos, Simpósios, Seminários e Reuniões Técnicas

No ano de 2015, a GPE participou de seis eventos relativos à atualização tecnológica e qualificação da regulação de serviços públicos, em especial de energia elétrica. A tabela a seguir resume esses eventos:

Data	Local	Atividade
29 e 30/06/2015	Brasília - DF	Participação no 3º Workshop da Descentralização promovido pela ANEEL.
06/07/2015 a 07/07/2015	Brasília - DF	Participação no III ENAFID - Encontro Nacional dos Fiscais da Distribuição, promovido pela ANEEL.
20/07/2015 a 11/08/2015	Porto Alegre – RS	Treinamento NR10 Básico Online 40h.
20/07/2015 a 11/08/2015	Porto Alegre – RS	Treinamento NR10 para Sistema Elétrico de Potência – SEP Online 40h .
19/08/2015 a 21/08/2015	Brasília - DF	Participação no 2º Workshop de Fiscalização - Processo Administrativo Sancionador, promovido pela ANEEL
27/11/2015	Brasília - DF	Participação no Seminário Internacional de Fiscalização Regulatória, promovido pela ANEEL.

Participação em Comissões e Grupos de Trabalho da AGERGS

Diversos servidores da GPE, além de participarem de atividades relacionadas ao setor de energia elétrica, têm contribuído em atividades desenvolvidas através de Comissões e Grupos de Trabalho criados com finalidades específicas. Seguem as Comissões e Grupos de Trabalho que contaram com a participação de servidores da GPE em 2015:

- Comissão de Credenciamento;
- Comissão de Licitações;
- Comissão da Portaria 62/2015;
- Comissão de Promoções;
- Comissão de Estágio Probatório;
- Comissão de Patrimônio; e
- Comissão de Inservíveis.

ATIVIDADES DA OUVIDORIA

Equipe e Estrutura

No ano de 2015 a Ouvidoria da AGERGS contou com equipe composta por onze servidores efetivos e um estagiário.

A sala ocupada pela Ouvidoria conta com 11 estações de trabalho, 10 microcomputadores, 5 aparelhos telefônicos digitais (que fazem o atendimento das ligações provenientes do 0800 da AGERGS), 6 aparelhos telefônicos convencionais, 1 aparelho fone/fax e 1 scanner.

Contígua à sala da Ouvidoria, existe a Sala do Usuário que disponibiliza mesa e cadeiras para reunião da equipe com usuários, 1 estação de trabalho com 1 microcomputador para uso dos usuários e telefone para registro de reclamações na Central de Atendimento AGERGS/ANEEL.

Atendimentos Realizados em 2015

Em 2015 foram efetuados 13.494 registros na Ouvidoria da AGERGS, assim distribuídos:

	1° Quadrimestre	2° Quadrimestre	3° Quadrimestre	Total
ELOGIO	7	2	4	13
INFORMAÇÃO	1.843	2.403	1.881	5.643
RECLAMAÇÃO	3.239	2.342	2.214	7.796
SUGESTÃO	10	10	4	24
TOTAL	5.099	4.757	4.103	13.494

* Não estão computados nos números acima os registros de reclamações decorrentes de “cobrança por irregularidade” (629 registros) e “ressarcimento de danos” (978 registros) da área de energia, pois apesar de serem recebidos e terem o primeiro encaminhamento dados pela Ouvidoria, são tratados e respondidos pela Gerência de Energia Elétrica.

Formas de Contato

Na Ouvidoria são utilizados dois sistemas para registro: SOA e SGO.

O sistema SGO pertence à ANEEL e nele são feitos somente registros da área de energia elétrica, este sistema por determinação da ANEEL é de uso restrito ao pessoal da Ouvidoria nominado no TAD.

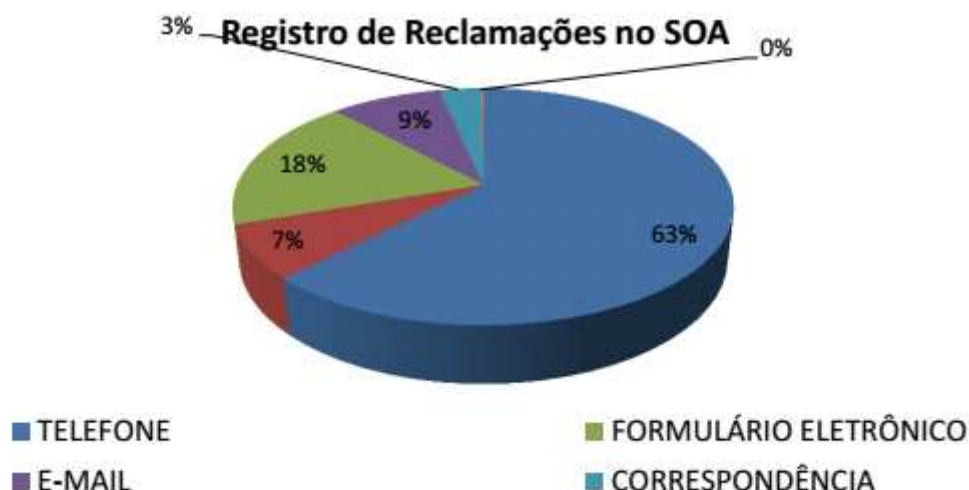
O sistema SOA é utilizado para o registro de todas as outras áreas reguladas, é utilizado pelo pessoal da Ouvidoria e pode ser consultado por todos os servidores da AGERGS.

A seguir, é apresentado gráfico que demonstra os meios de contato mais utilizados pelos usuários cujos registros foram efetuados no Sistema SOA.



Percebe-se a predominância do uso do telefone pelos cidadãos que acessam a Ouvidoria da AGERGS (76%).

Entretanto, quando considerados apenas os contatos que resultaram em registro de reclamações, retirando-se aqueles que só buscavam algum tipo de informação, verificamos que aumenta o percentual de acessos por meios eletrônicos (formulário eletrônico no site da AGERGS ou e-mail da Ouvidoria), na faixa de 27% do total de acessos.



Usuários que procuram atendimento pessoal na Ouvidoria da AGERGS são predominantemente consumidores de energia elétrica. Estes consumidores recebem orientações e a seguir protocolam suas solicitações por escrito ou por telefone através da Central de Atendimento ANEEL/AGERGS no Sistema SGO.

Registros por Área

A seguir estão apresentadas as quantidades de registros por área, separados por tipo de registro (reclamação, informação, sugestão ou elogio).

Registros de Informações por Área

Informação	1° Quadrim.	2° Quadrim.	3° Quadrim.	2015
Saneamento	1.116	1.099	1.195	3.410
Energia Elétrica	291	412	381	1.084
TIP Longo Curso	103	114	69	286
Agência Regulação	231	180	132	543
Rodoviária	16	10	20	46
Rodovias	24	14	13	51
TIP Metropolitano	58	62	58	178
Transp Hidroviario	15	17	13	45
Total	1.854	1.908	1.881	5.643

Registro de Reclamações por Área

Reclamação	1° Quadrim.	2° Quadrim.	3° Quadrim.	2015
Saneamento	247	129	149	525
Energia Elétrica	2.546	2.121	1.956	6.623
TIP Longo Curso	221	149	146	516
Agência Regulação	0	0	0	0
Rodoviária	39	28	31	98
Rodovias	18	7	8	33
TIP Metropolitano	136	110	102	348
Transp Hidroviario	33	19	25	77
Total	3.040	2.551	2.205	7.796

Reclamações de Energia

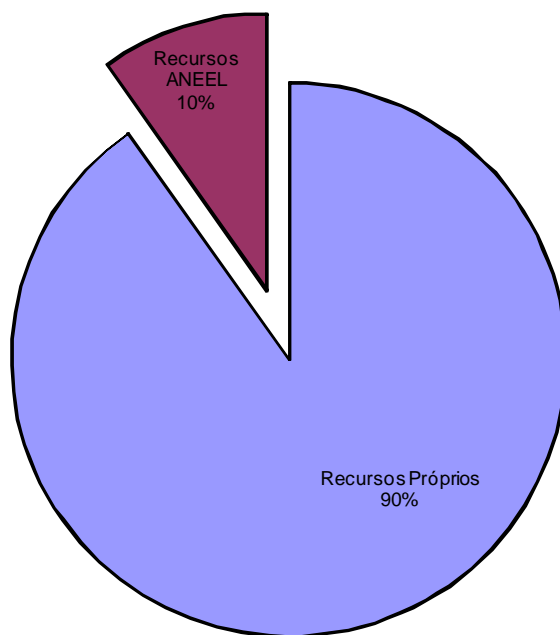
2015				
Reclamações Energia	1° Quadrimestre	2° Quadrimestre	3° Quadrimestre	2015
Atendimento	148	186	82	416
Faturamento	187	132	123	442
Cobrança	310	326	295	931
Serviços Comerciais	526	482	365	1373
Qualidade do Fornecimento	887	649	723	2259
Serviços Técnicos	482	329	363	1174
Outras	6	17	5	28
Total Parcial	2.546	2.121	1.956	6.623
Ressarcimento de Danos	377	314	328	933
Cobrança por Irregularidade	192	236	208	764
Total Geral	3.115	2.671	2.492	8.278

BALANÇO GERAL 2015

RECEITA ARRECADADA 2015

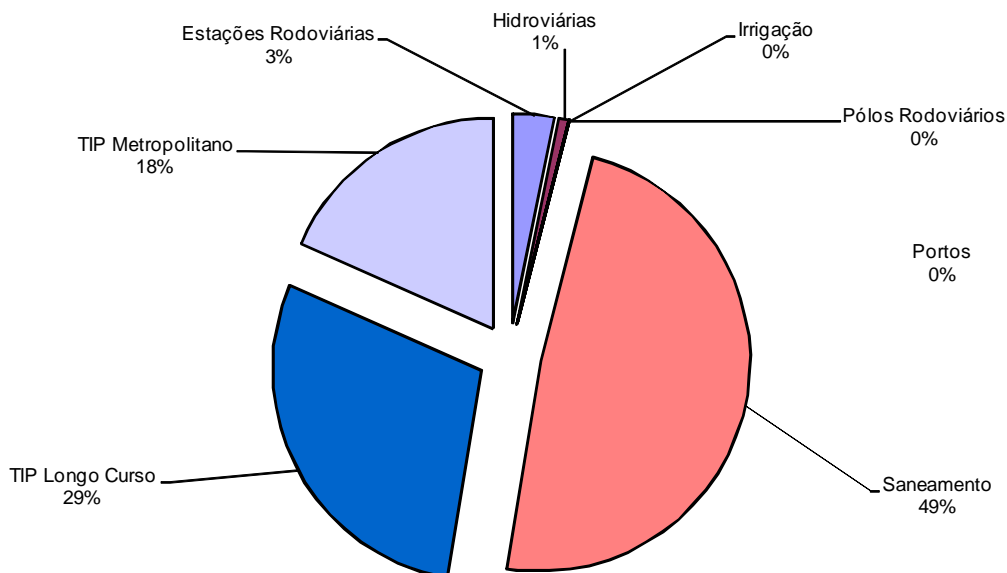
RECURSO	DESCRIÇÃO	RECEITA EXECUTADA	MÉDIA MENSAL	RECEITA PREVISTA
Próprias da Autarquia	Taxa de Regulação Regular	10.735.132,55	894.594,38	11.800.000,00
	Taxa de Regulação Dívida Ativa	-	-	-
	Convênio Saneamento	9.190.482,55	765.873,55	8.900.000,00
	Outras	1.159.633,85	96.636,15	500.000,00
TOTAL		21.085.248,95	1.757.104,08	21.200.000,00
Convênio ANEEL/ AGERGS	Transferências ANEEL	1.193.008,22	99.417,35	2.300.000,00
	Rendimentos de Aplicações Financeiras	1.019.715,16	84.976,26	240.000,00
	Outras	85.813,25	7.151,10	-
	TOTAL	2.298.536,63	191.544,72	2.540.000,00
TOTAL GERAL		23.383.785,58	1.948.648,80	23.740.000,00

**Composição da Receita
Fonte de Recurso**



Relatório de Atividades AGERGS - 2015

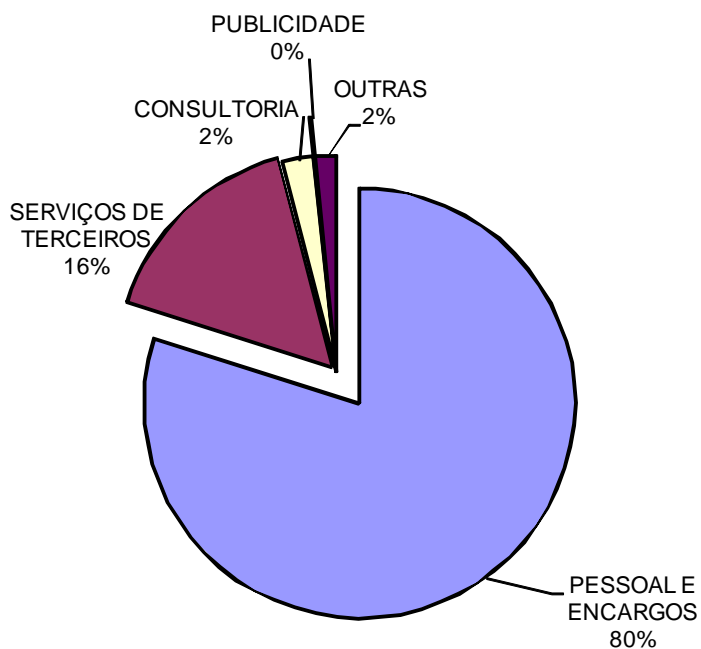
Origem da Taxa de Regulação 2015



DESPESA LIQUIDADA 2015

DESCRIÇÃO	LIQUIDADA			MÉDIA MENSAL	% DO TOTAL
	AGERGS	ANEEL	TOTAL		
Pessoal e encargos	10.243.225		10.243.225	853.602	79,8%
Diárias, Passagens e hospedagens	206.168	100.152	306.320	25.527	2,4%
Material de consumo	44.521		44.521	3.710	0,3%
Material permanente	9.454		9.454	788	0,1%
Serviços	1.947.551	140.910	2.088.461	174.038	16,3%
Consultoria	162.382	140.910	303.292	25.274	2,4%
Publicidade	21.000		21.000	1.750	0,2%
Condomínio	256.244		256.244	21.354	2,0%
Treinamento/qualificação	6.915		6.915	576	0,1%
Telefone	64.054		64.054	5.338	0,5%
Processamento de dados	436.124		436.124	36.344	3,4%
Estagiários	168.645		168.645	14.054	1,3%
Obrig. Tributárias/Contrib. - PASEP	331.414		331.414	27.618	2,6%
Energia elétrica	103.650		103.650	8.638	0,8%
Limpeza, Vigilância, Copeiragem e Recepção	337.732		337.732	28.144	2,6%
Correio	40.610		40.610	3.384	0,3%
Diversas	18.781		18.781	1.565	0,1%
Outras (2)	129.302	10.720	140.022	11.668	1,1%
TOTAL	12.580.222	251.782	12.832.003	1.069.334	100,0%

COMPOSIÇÃO DA DESPESA 2015



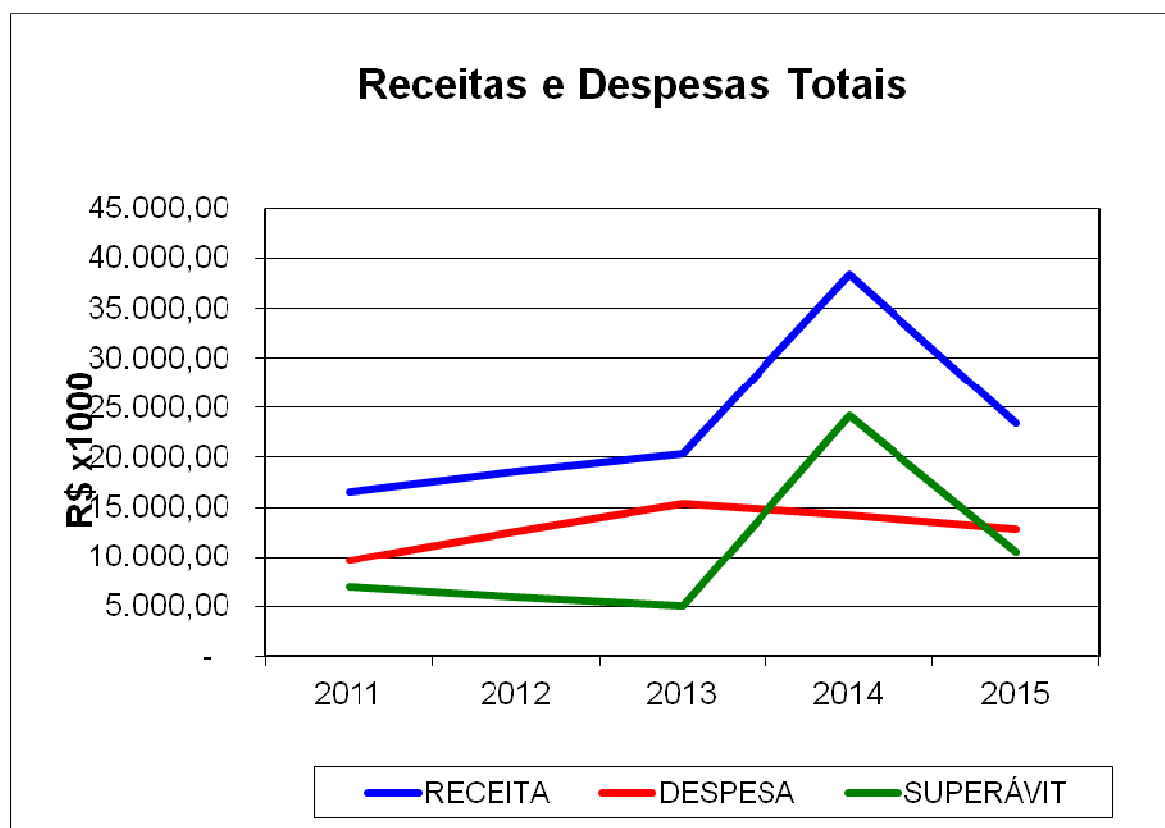
COMPOSIÇÃO DA DESPESA 2015

DESCRIÇÃO	TOTAL DESPESA 2015	MÉDIA MENSAL	% DO TOTAL
PESSOAL E ENCARGOS	10.243.225	853.602	79,8%
SERVIÇOS DE TERCEIROS	2.070.489	172.541	16,1%
CONSULTORIA	303.292	25.274	2,4%
PUBLICIDADE	21.000	1.750	0,2%
OUTRAS	193.997	16.166	1,5%
TOTAL GERAL	12.832.003	1.069.334	100,0%

Relatório de Atividades AGERGS - 2015

EVOLUÇÃO DE RECEITAS E DESPESAS 2011 A 2015

	2011	2012	2013	2014	2015
RECURSOS PRÓPRIOS					
RECEITA	15.603.373,68	16.483.482,79	18.483.206,49	36.071.457,08	21.085.248,95
DESPESA	9.113.554,05	12.307.378,49	15.156.705,00	13.831.144,73	12.559.221,71
SUPERÁVIT	6.489.819,63	4.176.104,30	3.326.501,49	22.240.312,35	8.526.027,24
RECURSOS CONVÊNIO ANEEL/AGERGS					
RECEITA	882.312,05	2.062.073,76	1.861.887,69	2.346.461,00	2.298.536,63
DESPESA	486.067,88	307.528,92	166.236,00	344.511,32	272.781,76
SUPERÁVIT/DÉFICIT	396.244,17	1.754.544,84	1.695.651,69	2.001.949,68	2.025.754,87
TOTAL					
RECEITA	16.485.685,73	18.545.556,55	20.345.094,18	38.417.918,08	23.383.785,58
DESPESA	9.599.621,93	12.614.907,41	15.322.941,00	14.175.656,05	12.832.003,47
SUPERÁVIT	6.886.063,80	5.930.649,14	5.022.153,18	24.242.262,03	10.551.782,11



INDICADORES DE QUALIDADE

Saneamento

Os indicadores da área do saneamento dos serviços prestados pelas empresas CORSAN e ODEBRECHT Ambiental, de acordo com a Nota técnica NT 01/2013 - DQ AGERGS, são enviados trimestralmente com apuração mensal para a AGERGS.

Foram realizadas fiscalizações nas empresas para verificação dos critérios de apuração, haja vista que em 2015 foi o primeiro ano completo de envio de informações. Nas fiscalizações foram encontradas algumas inconsistências que estão sendo corrigidas pelas empresas.

Travessias

Os dados são enviados mensalmente pela CATSUL. Foi realizado uma fiscalização deste indicadores e as inconsistências verificadas foram reportadas à empresa para correções.

Transporte de Longo Curso

Após a definição dos indicadores, está em processo de implantação o procedimento para coleta junto às empresas.

Transportes Metropolitanos

Algumas empresas já estão enviando para a AGERGS os indicadores, definidos pelo Conselho Superior, com apuração mensal. Implementação, em curso, de um portal de envio de dados diretos para o banco de dados da AGERGS. Processo em fase de compilação de dados recebidos.