



RELATÓRIO DE ATIVIDADES **2016 - 2017**

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RS

A AGERGS

Autarquia criada em 09 de janeiro de 1997 através da Lei Estadual nº 10.931, com autonomia financeira, funcional e administrativa, a **Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS** é responsável pela regulação dos serviços concedidos no Estado ou a ele delegados por outros entes federados, em decorrência de norma legal ou regulamentar, disposição convenial ou contratual.

A Agência desenvolve suas atividades regulatórias satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua execução e modicidade tarifária. Trabalha na busca da harmonia entre os interesses dos usuários, poder concedente, concessionárias, permissionárias e autorizadas de serviços públicos, zelando

pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

O **Relatório de Atividades** é um importante instrumento de Prestação de Contas das Instituições Públicas, e nas páginas seguintes apresentamos um resumo das atividades mais relevantes que direcionaram o trabalho da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul nos anos de 2016 e 2017.

Ao divulgar seu Relatório, a **AGERGS** cumpre o disposto no artigo 14 de sua lei de criação, prestando contas de suas atividades regulatórias à população. Este trabalho de fiscalização é fundamental na manutenção e qualificação dos serviços públicos delegados, e vem se firmando no Brasil como instrumento de controle social e desenvolvimento do Estado.

ÍNDICE

03

A
AGERGS



06

ESTRUTURA
ORGANIZACIONAL

09

PALAVRA DA
PRESIDÊNCIA

10

GABINETE DA
PRESIDÊNCIA

12

CONSELHO
SUPERIOR

16

DIRETORIA
DE ASSUNTOS
JURÍDICOS

20

DIRETORIA
DE TARIFAS
E ESTUDOS
ECONÔMICO-
FINANCEIROS



22

DIRETORIA DE
QUALIDADE
DOS SERVIÇOS



34

GERÊNCIA
DE ENERGIA
ELÉTRICA E GÁS
CANALIZADO

44

OUVIDORIA

49

GABINETE
ADMINISTRATIVO

Núcleo de Administração
Núcleo de Recursos Humanos
Núcleo Financeiro
Núcleo de Informática

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Conselheiro-Presidente

Alcebíades Adil Santini

(Mandato na Presidência: 12/12/2015 a 11/12/2017)

Conselho Superior

Alcebíades Adil Santini

Representante dos Órgãos de Defesa do Consumidor

(Mandato: 11/06/2015 a 10/06/2019)

Eleonora da Silva Martins

Representante do Quadro Funcional da AGERGS

(Mandato: 07/07/2014 a 06/07/2018)

João Nascimento da Silva

Representante do Governo do Estado

(Mandato: 24/10/2014 - 23/10/2018)

Isidoro Zorzi

Representante do Governo do Estado

(Mandato: 19/11/2015 - 18/11/2019)

Luiz Dahlem

Representante das empresas Concessionárias

(Mandato: 12/07/2016 a 11/07/2020)

Cleber Palma Domingues

Representante do Governo do Estado.

(Mandato: 08/05/2017 a 07/05/2021)

Direção-Geral

Lisiane Dworzecki Soares

Diretoria de Assuntos Jurídicos

Vinícius Ilha da Silva

Diretoria de Qualidade dos Serviços

Flávio Marcos de Melo Pereira

Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Carlos Mussi Alvim

Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

Alexandre Jung

Gabinete Administrativo

Maríndia de Britto Duarte

Ouvidoria

Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa

APRESENTAÇÃO

As agências de regulação fazem parte da realidade brasileira desde a década de 1990, quando o Estado, em sentido amplo, deixou de ser o grande provedor dos serviços públicos e assumiu o papel de regulador. Para tanto, buscou atrair e garantir investimentos nos processos de privatização ou contratação administrativa, institucionalizando, assim, as agências independentes, visando a garantir um ambiente seguro nas relações contratuais entre o Estado e o mercado.

A contratualização da ação pública acarreta o reconhecimento do espaço de autonomia de que dispõem os diversos atores sociais com os quais o ente público negocia. A ideia é que o Estado não procure mais impor a sua vontade, mas sim discutir com as empresas e se esforçar em obter a sua colaboração. A regulação fomenta tal conduta, e proporciona bases

negociais mais amplas se comparadas aos modelos contratuais tradicionais, favorecendo uma maior paridade entre a Administração e o particular, e uma reforçada interdependência entre as prestações a cargo de ambas as partes.

Foi neste contexto que surgiu a AGERGS, que agora completa 20 anos.

Boas decisões regulatórias protegem os consumidores e ajudam a estabelecer e manter sustentáveis as operações comerciais das prestadoras de serviços públicos. Além disso, ajudam a alcançar objetivos de políticas governamentais, proporcionando credibilidade e segurança aos investidores, assim como legitimidade e confiança aos consumidores, em um ambiente de ampla transparência.

Focada no seu compromisso com a sociedade e na eficiência de sua gestão, em 2017 a AGERGS aderiu ao maior instrumento de governança do atual governo do Estado: o Acordo de Resultados.

Além da gestão local, focou em resultados finalísticos, monitorando suas ações em vários níveis. O que

estamos produzindo, como estamos produzindo e o que queremos melhorar passaram a ser questões constantes e rotineiras.

Fazer gestão exige definir metas, comunicar, compartilhar responsabilidades e monitorar resultados, desafios assumidos pela totalidade do quadro técnico da AGERGS.

Lisiane Dworzecki Soares
Diretora-Geral

Ser empreendedor e gestor - público ou privado - no Brasil de hoje, requer coragem para enfrentar desafios e conhecimento da área de atuação, além de capacidade técnica, visão de estadista, habilidade de administrar conflitos e sabedoria para encontrar soluções. O respeito e a dignidade para com as pessoas, assim como o exemplo de valores irretocáveis, caráter e autenticidade, são atributos do líder que busca soluções de interesse coletivo.

Podemos considerar que tanto o gestor quanto o servidor público ocupam hoje os cargos mais relevantes da relação de trabalho, pois são escolhidos pela sociedade, e para servir a esta coletividade que lhes remunera.

A apresentação do relatório de atividades da AGERGS referente aos exercícios de 2016 e 2017 representa o esforço convergente de uma equipe comprometida, altamente qualificada, e que deixa marcas significativas e avanços em relação aos períodos anteriores. Não existem conquistas individuais, e sim resultados de esforços coletivos, onde as partes compõem o todo.

Temos a plena convicção de que continuaremos a fazer mais e

PALAVRA DA PRESIDÊNCIA

melhor, apesar do atual cenário de dificuldades do Brasil. Fatores históricos e culturais da própria Administração, como a defasagem da remuneração dos servidores e a falta de comprometimento com a causa pública por parte de alguns setores, são desafios para a melhoria contínua da qualidade dos serviços.

Tais desafios propõem uma mudança radical para a Gestão e a Administração Públicas em todos os níveis, sob pena de testemunharmos uma significativa perda de qualidade nos serviços públicos prestados atualmente à sociedade. A mudança carece de um esforço coletivo para criar um novo cenário, adequado à Administração Pública, com ênfase na meritocracia, com remuneração variável, alcance de metas e estabilidade apenas para algumas carreiras, entre outras medidas.

Registramos nosso agradecimento especial às equipes técnicas, ao corpo diretivo e ao Conselho Superior da AGERGS pelas metas alcançadas no biênio 2016-2017.

Alcebiades Adil Santini
Conselheiro-Presidente

GABINETE DA PRESIDÊNCIA

Ao Gabinete da Presidência 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.

O Gabinete da Presidência também

examina propostas de delegação de serviços públicos no Estado, sugerindo alteração, extinção ou aditamento dos respectivos instrumentos, além de moderar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse nos serviços públicos delegados e estabelecer diretrizes em relação ao funcionamento da Autarquia.

ATIVIDADES 2016

Divulgação Institucional AGERGS
Ciclo de palestras AGERGS e FRACAB
Projeto AGERGS na Escola
Elaboração de material institucional
Concurso Usuários Voluntários
Seminário de Usuários Voluntários
Consulta Usuários Voluntários

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS 2016

63 Visitas a Deputados
28 Reuniões com líderes de bancada
297 Contatos institucionais
32 Reuniões com Prefeitos
23 Reuniões com Câmaras de Vereadores
84 Reuniões do Conselho Superior
104 Processos pautados
13 Audiências Públicas
5 Consultas Públicas

ATIVIDADES 2017

Divulgação Institucional AGERGS
Ciclo de palestras AGERGS e FRACAB
Projeto AGERGS na Escola
Elaboração de material institucional
Concurso Usuários Voluntários
Seminário de Usuários Voluntários
Consulta Usuários Voluntários

Organização de Workshops:

Saneamento
Transporte
Energia

Criação de Comitês:

Ligações Irregulares nas áreas de água e energia
Mediação do Processo Judicial nº 001468-39.00/17-1 da CATSUL (PGE, MPE, METROPLAN, AGERGS e CATSUL)
Travessia CATAMARÃ: alternativas para a limpeza do canal de travessia
Travessia Rio Grande-São José do Norte: análise e propostas para melhoria do serviço prestado

ATIVIDADES INSTITUCIONAIS 2017

25 Visitas a Deputados
7 Reuniões com líderes de bancada
190 Contatos institucionais (reuniões, visitas, audiências)
72 Reuniões com Prefeitos
20 Reuniões com representantes de Câmaras de Vereadores
14 Assinaturas de Convênios
82 Reuniões do Conselho Superior
72 Processos pautados
13 Audiências Públicas
01 Consulta Pública
55 Reuniões de Diretoria
38 Reuniões Administrativas do Conselho Superior

CONSELHO SUPERIOR

Após o devido trâmite dos processos regulatórios, as matérias encaminhadas ao Conselho Superior são deliberadas na forma de Resoluções, versando, em síntese, sobre os seguintes temas: recursos de usuários decorrentes de processos de irregularidades

nas áreas de saneamento e energia elétrica, reajustes e revisões tarifárias, recursos de concessionárias de saneamento e energia elétrica decorrentes de Autos de Infração e normatização sobre a prestação de serviços.

ATIVIDADES 2016

Sessões do Conselho Superior: **84**

Resoluções Decisórias: **68**

Resoluções Homologatórias: **22**

Resoluções Normativas: **11**

Resolução conteúdo diverso: **01**

Resolução Normativa **35** - Disciplina a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário operado pela CORSAN, estabelecendo incentivos aos usuários.

CONSULTAS PÚBLICAS 2016

Consulta Pública nº 01/2016

Proposta de Novo Regulamento do Serviço Público de Abastecimento Água Potável e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana/RS.

Consulta Pública nº 02/2016

Proposta do Novo Regimento Interno da AGERGS, proposta de Resolução sobre Atos Administrativos e Processo Regulatório da AGERGS e propostas de Resoluções sobre processos referentes a Energia Elétrica e Saneamento.

Consulta Pública nº 03/2016

Proposta de Resolução Normativa que disciplina a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário da CORSAN.

Consulta Pública nº 04/2016

Revisão e reajuste tarifário da CATSUL.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS 2016

Audiência Pública nº 01/2016 - Revisão Extraordinária das tarifas da travessia hidroviária de veículos entre Triunfo e São Jerônimo.

Audiência Pública nº 02/2016 - Tabelas de Receitas Indiretas da CORSAN.

Audiência Pública nº 03/2016 - Novo Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto Sanitário do Município de Uruguaiana.

Audiência Pública nº 04/2016 - Revisão Tarifária Ordinária da empresa Odebrecht Ambiental Uruguaiana.

Audiência Pública nº 05/2016 - Proposta do Novo Regimento Interno da AGERGS, proposta de Resolução sobre Atos Administrativos e Processo Regulatório da AGERGS, propostas de Resoluções sobre processos referentes a Energia Elétrica e Saneamento.

Audiência Pública nº 06/2016 - Revisão Tarifária da Travessia Hidroviária Porto Alegre - Guaíba - CATSUL.

Audiência Pública nº 07/2016 - Revisão Tarifária 2016 do Transporte Rodoviário da Região Metropolitana de Porto Alegre.

Audiência Pública nº 08/2016 - Revisão Tarifária da Travessia Hidroviária de veículos entre Triunfo e São Jerônimo.

Audiência Pública nº 09/2016 - Resolução Normativa que disciplina a cobrança pela disponibilidade de esgotamento sanitário da CORSAN.

Audiência Pública nº 10/2016 - Revisão Tarifária da Travessia de Veículos e Passageiros entre os Municípios de Taquari e General Câmara.

Audiência Pública nº 11/2016 - Revisão Tarifária da Travessia de Veículos entre Rio Grande e São José do Norte.

ATIVIDADES 2017 (JANEIRO A OUTUBRO)

Realizadas **74** Sessões do Conselho Superior, sendo expedidas as seguintes resoluções:

Resoluções Decisórias: **52**

Resoluções Homologatórias: **16**

Resoluções Normativas: **02**

Destaca-se:

Resolução Homologatória nº 167 - Homologa o Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário prestados no Município de Uruguaiana.

Resolução Normativa nº 36 - Estabelece diretrizes para a definição de responsabilidades na implantação, operação e manutenção de sistemas mistos de esgotamento sanitário nos municípios conveniados com a AGERGS.

Resolução Normativa nº 37 - Dispõe sobre a compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água em decorrência de interrupções de longa duração.

CONSULTAS PÚBLICAS 2017

Consulta Pública nº 01/2017 - Resolução Normativa que dispõe sobre a compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água em decorrência de interrupções de longa duração.

Consulta Pública nº 02/2017 - Nota Técnica nº 05/2016-DT, sobre metodologia para atualização de preço dos veículos tipo ônibus e embarcação.

Consulta Pública nº 03/2017 - Sistemática de avaliação do Serviço de Transporte Hidroviário de Passageiros através de indicadores de desempenho - REN Nº 34/2017, art. 22.

Consulta Pública nº 04/2017 - Regulamentação tarifária do serviço de retirada de lodo de fossas sépticas.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS 2017

Audiência Pública nº 01/2017 - Norma sobre compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água em decorrência de interrupções de longa duração.

Audiência Pública nº 02/2017 - Revisão Tarifária do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros da Aglomeração Urbana do Sul - AUSUL.

Audiência Pública nº 03/2017 - Nota Técnica nº 05/2016-DT, sobre metodologia para atualização de preço dos veículos tipo ônibus e embarcação.

Audiência Pública nº 04/2017 - Regulamenta os indicadores de desempenho aplicáveis ao Transporte Hidroviário de Passageiros regulado pela AGERGS.

Tramita na AGERGS o processo SEI nº 000465-39.00/17-4, referente à revisão do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto - RSAE da CORSAN, o qual será objeto de Consulta e Audiência Públicas.

DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

A Diretoria de Assuntos Jurídicos possui, dentre suas atribuições, as de examinar a legalidade dos instrumentos de delegação dos serviços públicos, emitir pareceres para demandas relativas à regulação e assuntos administrativos da

agência, prestar assessoramento jurídico ao Conselho Superior e às demais unidades da casa e examinar as minutas de atos normativos da AGERGS, orientando a sua elaboração.

2016

Em 2016, a Diretoria Jurídica da AGERGS orientou a Direção-Geral na construção da norma que disciplina o teletrabalho, modalidade que vem ganhando espaço na Administração Pública, e que coaduna os princípios básicos da eficiência, economicidade e transparência dos atos, uma vez que a AGERGS utiliza o processo eletrônico desde 2013.

Também foi objeto de trabalho em conjunto com as demais diretorias da Casa, a efetiva participação no processo de revisão tarifária da Odebrecht Ambiental, onde relevantes fatores foram determinados através do trabalho em equipe - realizadas análises dedicadas em diversos itens do contrato e relativos à prestação dos serviços.

Relativamente aos processos de fiscalização, a análise viabilizou proposta da Diretoria de Qualidade para a realização de novas

metodologias fiscalizatórias nas áreas de Estações Rodoviárias e Saneamento, possibilitando incremento no número de fiscalizações.

No segmento de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a AGERGS recebeu os primeiros autos de infração emitidos pelas prefeituras detentoras de Contratos de Programa. Foram analisados, no período, processos relativos a mais de uma centena de autuações.

A DJ atuou, ainda, na revisão do Regulamento de Serviços da Odebrecht Ambiental.

Outro ponto importante, em conjunto com as demais diretorias da casa, foi a elaboração da norma de Cobrança pela Disponibilidade da Rede de Esgoto pela CORSAN. Este regramento é pioneiro no Brasil, e viabilizou a Parceria Público-Privada

que a CORSAN está promovendo para qualificação de seus serviços na Região Metropolitana de Porto Alegre.

Além das atividades destacadas, ressaltamos que foram objeto de 149 pareceres jurídicos, demandas administrativas e regulatórias, bem como para os órgãos de controle.

2017

Em 2017, houve um incremento de desafios na área administrativa, atuando para a unificação de mais de 15 contratos distintos com a PROCERGS - tal medida traz economia, eficiência e transparência aos atos da administração.

Também determinante, a contratação de empresa que disponibilizou o acesso externo ao SEI-Sistema de Processos Eletrônicos utilizados pela AGERGS, que pode, agora, ser acessado de qualquer ponto do Estado. O processo licitatório relativo à reforma da sede da AGERGS, com a finalidade de modernizar as instalações da Agência e proporcionar um ambiente mais adequado aos servidores e usuários, igualmente contou com o apoio desta Diretoria.

Realizamos profundos estudos jurídicos visando a subsidiar a PGE em ação judicial a ser proposta

Merecem ser citados os subsídios à PGE nas ações judiciais das quais AGERGS é parte.

Tramitaram na Diretoria Jurídica, em 2016, 348 processos oriundos de outras áreas e 39 gerados na própria DJ, onde foram acostadas 632 manifestações desta Diretoria.

pela AGERGS em face da ANTAQ - que avocou a competência dos serviços de travessia hidroviária de passageiros e cargas entre Rio Grande e São José do Norte. Esse estudo foi objeto de reuniões com a Secretaria do Planejamento, Casa Civil, Secretaria dos Transportes, Superintendência de Portos e Hidrovias, Metroplan, PGE e AGERGS, visando à manutenção das competências estaduais diante da usurpação de competência de autoria da agência nacional. Atualmente, a demanda tramita perante o STF.

Na área de abastecimento de água e esgotamento sanitário, foram abertos processos para revisão dos regulamentos dos serviços da CORSAN e da BRK. Atuamos na análise jurídica de Projeto de Lei encaminhado pela CORSAN, pertinente à atuação regulatória no estado do RS - considerações a

fim de afirmar as competências da AGERGS na regulação dos serviços prestados pela CORSAN no âmbito do Rio Grande do Sul. Relativamente aos municípios da Região Metropolitana de Porto Alegre, após aprofundado estudo sobre a legalidade da regulação prestada pelo consórcio Prósinos, foram realizados os devidos encaminhamentos visando à legalidade da regulação no âmbito do Estado do Rio Grande do Sul – com o objetivo de reafirmar a AGERGS como ente natural da regulação dos serviços prestados pela CORSAN.

A AGERGS, em razão de processo judicial movido pela CATSUL contra o Estado do RS e Metroplan, sugeriu ao juízo a mediação. Tal feito está sendo conduzido pelos técnicos da Casa, e busca trazer economia aos cofres gaúchos, bem como melhoria dos serviços prestados na travessia hidroviária entre Porto Alegre e Guaíba. Foram iniciadas as análises dos editais das novas concessões de Estações Rodoviárias, onde

participamos de reuniões com outros entes do Estado na discussão sobre elementos que trarão um melhor serviço aos gaúchos. Ainda no segmento de transporte, foram analisados juridicamente diversos recursos apresentados aos autos de infração aplicados às empresas de transporte rodoviário de passageiros em razão de irregularidades na prestação dos serviços.

Analisamos um extenso rol de processos administrativos relativos a recursos a penalidades de multas aos agentes regulados, sejam aplicadas pelo Poder Concedente, sejam multas regulatórias.

Além das atividades destacadas, contabilizadas até outubro de 2017, ainda ressaltamos que foram objeto de 139 pareceres jurídicos, demandas administrativas e regulatórias, bem como para os órgãos de controle.

Tramitaram na Diretoria Jurídica, 323 processos oriundos de outras áreas e 37 gerados na própria DJ, onde foram acostadas 547 manifestações desta Diretoria.

DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Compete à Diretoria de Tarifas a elaboração de estudos e metodologias relativos às tarifas dos serviços públicos delegados, acompanhar a evolução dos sistemas regulados, desenvolver planos de contas para os diversos setores

regulados e propor o respectivo aperfeiçoamento e fiscalizar, no que se refere aos aspectos contábeis, econômicos e financeiros, o cumprimento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação.

ATIVIDADES REGULATÓRIAS 2016

Nota Técnica de Revisão Tarifária da Região Metropolitana de Porto Alegre: Realizado pela primeira vez com ampla publicidade e participação do poder concedente e concessionárias. Contemplada a realização de Avaliação de Impacto Regulatório - AIR com vistas a evidenciar aspectos mercadológicos e sistêmicos para auxiliar a tomada de decisão

Fiscalização da entrega das Demonstrações Contábeis de todas as empresas Delegatárias de Saneamento, Transporte Hidroviário de Veículos e Passageiros e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

Revisão Tarifária Ordinária da Odebrecht Ambiental: Atividade desenvolvida transversalmente na Agência, buscando as melhores práticas regulatórias

Reajustes Tarifários do Transporte Intermunicipal de Passageiros: AULINOR, AUNE, Longo Curso e AUSUL

Reajuste Tarifário da Corsan: Atividade desempenhada com os devidos critérios regulatórios

Homologações:

- Homologação da extinção do contrato de concessão celebrado com a concessionária BRITA
- Homologação da extinção do contrato de concessão celebrado com a concessionária Rodosul
- Homologação da extinção do contrato de concessão celebrado com a concessionária Metrovias

- Homologação de Tarifas: TIP AUNE, TIP AUSUL, TIP AULINOR e TIP RMPA.

Travessias:

- Revisão Tarifária: São José do Norte
- Revisão Tarifária Extraordinária: CatSul
- Reajuste: São José do Norte
- 3 Fiscalizações referentes a demandas da ouvidoria, M.P. e outros
- Revisão Tarifária Ordinária Travessia Hidroviária Taquari/General Câmara

Acompanhamento Plano Diretor - TIP LONGO CURSO

Fiscalizações/Análises Pontuais referentes a demandas da Ouvidoria, MP e Outros no TIP

Notas Técnicas: NT05/2016-Indexador para veículo com elaboração de Nota Técnica sobre a metodologia de reajustes

Saneamento: Homologação das Tabelas Tarifárias da Corsan e da Odebretch Ambiental

ATIVIDADES REGULATÓRIAS 2017

Nota Técnica de Revisão Tarifária AUSUL: realizada com ampla publicidade e participação do poder concedente e concessionárias. Contemplada a realização de Avaliação de Impacto Regulatório - AIR com vistas a evidenciar aspectos mercadológicos e sistêmicos para auxiliar a tomada de decisão

Nota Técnica de Revisão Tarifária AUNE: realizada com ampla publicidade e participação do poder concedente e concessionárias. Contemplada a realização de Avaliação de Impacto Regulatório - AIR com vistas a evidenciar aspectos mercadológicos e sistêmicos para auxiliar a tomada de decisão

Fiscalização da entrega das Demonstrações Contábeis de todas as empresas delegatárias de Saneamento, Transporte Hidroviário de Veículos e Passageiros e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Asseguração e Análise das Demonstrações Contábeis: as informações contábeis recebidas das empresas delegatárias são asseguradas e posteriormente gerados indicadores operacionais e financeiros

Quatro Homologações de Tarifas: TIP AUNE, TIP AUSUL, TIP AULINOR, TIP RMPA

Aplicação dos resultados apresentados pela Consultoria Ernest&Young sobre apoio e aprimoramento dos procedimentos de recebimento dos balancetes contábeis regulatórios na AGERGS e fiscalização detalhada dos aspectos contábeis de acordo com as premissas da Comitê de Pronunciamentos Contábeis -CPC de duas empresas delegatárias

Termo de Referência: prospecção de ferramenta BI-Business Intelligence conforme recomendações da consultoria externa

Travessias: Revisão Tarifária São José do Norte, Revisão Tarifária Extraordinária CatSul. Reajuste São José do Norte. Fiscalizações referentes a demandas da ouvidoria, M.P. e outros. Parecer final da revisão ordinária da travessia Taquari/General Câmara

Nota Técnica de Revisão Tarifária Longo Curso: atividade desempenhada para atendimento da deliberação do Conselho Superior da AGERGS

Acompanhamento do Plano Diretor-TIP Longo Curso

Fiscalizações/Análises Pontuais referentes a demandas da Ouvidoria, MP e Outros no TIP

Saneamento: homologação de Tarifas da Corsan e BRK Ambiental.

Estudo Técnico sobre a metodologia de cobrança por limpeza de fossas sépticas pela CORSAN

DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

DA ATUAÇÃO NO SANEAMENTO

Conforme a legislação vigente, os municípios interessados firmaram Convênio de Cooperação com o Estado do Rio Grande do Sul, Contrato de Programa com a CORSAN – Companhia Riograndense de Saneamento e Convênio de Delegação com a AGERGS para a regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Desde a vigência da Lei Federal 11.445, de 5 de janeiro de 2007, já foram encaminhados 284 convênios de delegação das competências regulatórias à AGERGS. Destes, um total de 275 convênios estão em plena vigência, havendo, portanto, igual número de municípios contemplados com a regulação dos serviços de saneamento pela AGERGS.

Em um deles (Uruguaiana) houve processo de licitação, e há uma concessionária prestando os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto sanitário, sendo que a AGERGS regula o contrato firmado entre aquela empresa e a Prefeitura Municipal.

Nos outros 274 municípios, foram

firmados Contratos de Programa com a CORSAN, tendo a AGERGS a competência delegada por convênio para regular tais contratos.

Aqui, merece ser ressaltado um aspecto: neste cenário, com um elevado número de municípios, qualquer ação do ente regulador, mesmo que realizado fisicamente em um único município, impacta direta ou indiretamente todos os municípios, uma vez que o prestador dos serviços é o mesmo para todos. E as ações referentes à regulação econômico-financeira, como facilmente se constata, atingem a integralidade dos municípios, impactando até nos que não são conveniados.

Observe-se, entre outros fatos, que a fiscalização realizada também depende da existência do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), que deve ser elaborado pelos municípios.

Com relação às principais normatizações realizadas pela AGERGS na área do saneamento, destacamos que o Conselho Superior, através da Resolução Homologatória REH 103/2014 -

AGERGS, homologou o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN, o qual disciplina a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas localidades cujos sistemas sejam de responsabilidade da CORSAN e sob regulação da AGERGS. Este regulamento atualmente está em fase de revisão pela equipe técnica da AGERGS.

Aliado a isso, a AGERGS aprovou em 10 de novembro de 2016 a Resolução Normativa Nº 35/2016, a qual objetiva disciplinar a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário implantado e operado pela CORSAN, sem prejuízo da adoção, pelas autoridades competentes, de outras medidas em relação ao usuário que descumprir normas penais e administrativas relacionadas ao dever legal de conexão ao sistema de esgotamento sanitário. Saliencia-se que a cobrança pela disponibilidade será efetuada quando houver condições técnicas de ligação do imóvel à rede de esgotamento sanitário e o usuário não a solicitar nos prazos previstos nesta Resolução. Destaca-se, neste contexto, que a normativa viabilizou o lançamento de edital para implantação, pela CORSAN, da Parceria Pública Privada (PPP) para ampliação da cobertura do serviço de esgotamento sanitário na Região Metropolitana de Porto Alegre.

Adicionalmente, destaca-se a aprovação por esta Agência, em 17/10/2017, da Resolução Normativa Nº 37/2017, a qual objetiva estabelecer critérios e procedimentos para o pagamento de compensação financeira, por parte dos prestadores de serviços públicos delegados de abastecimento de água, a usuários atingidos por eventos de interrupção de longa duração destes serviços.

Por fim, ressalta-se a aprovação pela AGERGS, em 05/10/2017, da Resolução Normativa Nº 36/2017, a qual objetiva o estabelecimento das diretrizes para a definição de responsabilidades na implantação, operação e manutenção de sistemas mistos de esgotamento sanitário nos municípios conveniados com a AGERGS. Tal normativa teve origem nos processos fiscalizatórios da Diretoria de Qualidade, onde se constatou a escolha do sistema de esgoto sanitário misto como solução para implantação da coleta e tratamento de esgoto em alguns municípios conveniados, inclusive com sistemas implantados e próximos do início da operação. Por sua vez, a AGERGS realiza fiscalizações nos municípios conveniados tendo em vista o cronograma de trabalhos previsto anualmente. As fiscalizações abrangem a análise dos indicadores de qualidade, a efetiva ligação das economias à rede pública de

esgoto, assim como o destino e tratamento do esgoto doméstico. Nos municípios em que houve a aprovação de Plano Municipal de Saneamento Básico, a AGERGS inclui a verificação do atendimento às metas definidas no referido plano ao escopo de suas fiscalizações.

Ressalta-se, também, que anualmente é realizada uma fiscalização técnica, abrangendo os procedimentos gerais das empresas para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com ênfase no planejamento estratégico da empresa voltado à realização dos serviços técnicos de sua competência, levando em consideração o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN (Resoluções Homologatórias 103/2014 e 105/2014 AGERGS), a legislação vigente relacionada a saneamento básico e meio ambiente e as normas técnicas aplicáveis elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, e no caso específico da BRK Ambiental Uruguaiana, o contrato de concessão e a proposta da licitante.

Neste processo de fiscalização, busca-se conhecer o funcionamento das empresas como um todo e avaliar aspectos relevantes que repercutem na qualidade final do serviço prestado ao usuário

e na segurança ambiental dos procedimentos, contemplando os seguintes elementos de análise: estrutura organizacional das empresas e relacionamento com outras instituições, controle de metas, distribuição dos recursos financeiros, gerenciamento e acompanhamento de projetos, obras e estudos técnicos em geral, controle de processos de licenciamento ambiental, gerenciamento de resíduos gerados nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, planos de contingência e de emergência, programas de monitoramento da operação dos sistemas, manutenção de próprios, cadastro digital dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, Indicadores de Qualidade e outros mecanismos de avaliação sistemática da empresa.

No que se refere aos Indicadores de Qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a AGERGS também realiza anualmente uma fiscalização, a fim de acompanhar e auditar os dados encaminhados pelas empresas relacionados aos municípios conveniados com a Agência. Essa fiscalização tem por base a Nota Técnica Nº 01/2013- DQ/ AGERGS, a qual foi homologada pela Resolução Homologatória REH Nº 51/2014, que regulamentou os indicadores de desempenho para o saneamento.

ATIVIDADES 2016

ATIVIDADE	ENQUADRAMENTO (CONVÊNIO)	ABRANGÊNCIA (MUNICÍPIOS)
Fiscalização do cumprimento do PMSB apresentado nos municípios: Cidreira (15/02/2016) Terra de Areia (16/02/2016) Torres (17/02/2016) Tramandaí (19/02/2016) Três Cachoeiras (16/02/2016) Xangri-lá (18/02/2016) Victor Graeff (22/02/2016) Não-Me-Toque (23/02/2016) Colorado (23/02/2016) Selbach (24/02/2016) Espumoso (24/02/2016) Soledade (25/02/2016) São José do Herval (26/02/2016) Trindade do Sul (01/03/2016) Planalto (01/03/2016) Ametista do Sul (02/03/2016) Iraí (02/03/2016) Frederico Westphalen (03/03/2016) Jaboticaba (04/03/2016) Fagundes Varela (14/03/2016) Serafina Corrêa (115/03/2016)	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II	Municípios fiscalizados
Paráí (15/03/2016) Nova Bassano (16/03/2016) Nova Prata (16/03/2016) Veranópolis (17/03/2016) Cotiporã (18/03/2016) Camaquã (18/10/2016) Itaqui Gravataí (28/06/2016 e 30/11/2016)	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II	Municípios fiscalizados
Realizar estudo e proposta de nova metodologia de fiscalização para permitir a ampliação da abrangência dos municípios	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II	Todos os municípios
Fiscalização Comercial da CORSAN (16/05 a 20/05)	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II	Todos os municípios
Fiscalização Técnica da CORSAN	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II	Todos os municípios

ATIVIDADE	ENQUADRAMENTO (CONVÊNIO)	ABRANGÊNCIA (MUNICÍPIOS)
Fiscalização dos Indicadores da CORSAN	3ª, II, IV, VII, XI, XIII 5ª, VI 6ª, I	Todos os municípios
Fiscalização Comercial da Odebrecht		Uruguaiiana
Fiscalização Técnica da Odebrecht		Uruguaiiana
Fiscalização dos Indicadores da Odebrecht		Uruguaiiana
Acompanhamento do convênio com o Programa VIGIAGUA	3ª, XII	Todos os municípios
Participação na Câmara Técnica de Saneamento da ABAR - Associação Brasileira de Agências de Regulação, o que permite o alinhamento das técnicas de regulação do saneamento em todo o país, beneficiando todos os municípios	3ª, XII	Todos os municípios
Finalização da Normatização das condições de operação de sistemas mistos de esgotamento sanitário.	3ª, I, VII, XIII 6ª, I	Todos os municípios
Participação e acompanhamento do Projeto Ressanear, do Ministério Público do Rio Grande do Sul	3ª, V, VII, XII 6ª, I	Todos os municípios
Atendimento das demandas do Poder Judiciário, MP - Estadual e Federal, Assembleia Legislativa, Prefeituras, Câmaras Municipais, Usuários, Concessionárias, etc	3ª, IV, XI, XII 5ª, II	Todos os municípios
Levantamento dos projetos existentes dos municípios/CORSAN junto à FUNASA	3ª, II, V, XI 5ª, III, VI	Municípios com projetos na FUNASA
Abertura de 100 processos para mediação de conflitos em irregularidade de medição e/ou revisão de faturamento no saneamento	3ª, IX	Todos os municípios
Reajustamento Tarifário CORSAN	3ª, III, XIII	Todos os municípios

ATIVIDADE	ENQUADRAMENTO (CONVÊNIO)	ABRANGÊNCIA (MUNICÍPIOS)
Finalização do estudo para estabelecimento da metodologia de cobrança pela disponibilidade de esgoto da CORSAN	3ª, I, III, VII, XII, XIII	Todos os municípios
Prestação de contas anual da CORSAN e AGERGS	5ª, III	Todos os municípios
Recebimento e monitoramento dos balancetes trimestrais da CORSAN	3ª, II, XI, XIII 5ª, VIII	Todos os municípios
Finalização do estudo de revisão das tabelas de receitas indiretas da CORSAN, com realização de audiência pública	3ª, III, VIII 5ª, VIII	Todos os municípios
Finalização do estudo de normatização para compensações individuais devido às interrupções de longa duração no fornecimento de água	3ª, I, V, VII, XII 6ª, I	Todos os municípios
Licitação e acompanhamento dos trabalhos iniciais de empresa de consultoria para elaboração de modelo de revisão tarifária da CORSAN	3ª, I, XII, XIII 5ª, VIII	Todos os municípios
Finalização da Revisão da Nota Técnica da cesta de índices de reajuste da CORSAN	3ª, I, XII, XIII 5ª, VIII	Todos os municípios
Realização do Seminário e do Concurso dos Usuários Voluntários	3ª, VIII	Todos os municípios
Realização de Consulta aos Usuários Voluntários	3ª, VIII	Todos os municípios
Definição do modelo de cobrança de tarifas pelo recolhimento de lodo de fossas sépticas da CORSAN	3ª, III 5ª, VIII	Todos os municípios

ATIVIDADES 2017

ATIVIDADE	ENQUADRAMENTO (CONVÊNIO)	ABRANGÊNCIA (MUNICÍPIOS)
Fiscalização do cumprimento do PMSB apresentado nos municípios: Paim Filho Barracão Machadinho Santo Expedito do Sul Lagoa Vermelha São João da Urtiga Ibiaçá Tapejara Sananduva Carlos Barbosa Estância Velha Garibaldi Nova Araçá Nova Petrópolis Pinto Bandeira Roca Sales São Marcos Vacaria Campo Bom Tapera Sobradinho Itapuca Ibirubá Fontoura Xavier Campos Borges Boqueirão do Leão Alto Alegre Campo Bom São Vicente do Sul São Luiz Gonzaga Santo Augusto Santa Bárbara do Sul Inhacorá Ijuí Chiapeta Catuípe Ajuricaba Getúlio Vargas	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II	Municípios fiscalizados
Complementação do estudo e proposta de nova metodologia de fiscalização para permitir a ampliação da abrangência dos municípios	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, II	Todos os municípios

ATIVIDADE	ENQUADRAMENTO (CONVÊNIO)	ABRANGÊNCIA (MUNICÍPIOS)
Fiscalização Comercial da CORSAN	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, II	Todos os municípios
Fiscalização Técnica da CORSAN	3ª, II, IV, V, XI 5ª, VI 6ª, I, II	Todos os municípios
Fiscalização dos Indicadores da CORSAN	3ª, II, IV, VII, XI, XIII 5ª, VI 6ª, I	Todos os municípios
Fiscalização Comercial da BRK		Uruguaiana
Fiscalização Técnica da BRK		Uruguaiana
Fiscalização dos Indicadores da BRK		Uruguaiana
Acompanhamento do convênio com o Programa VIGIAGUA	3ª, XII	Todos os municípios
Participação na Câmara Técnica de Saneamento da ABAR – Associação Brasileira de Agências de Regulação, o que permite o alinhamento das técnicas de regulação do saneamento em todo o país, beneficiando todos os municípios	3ª, XII	Todos os municípios
Regulamentação da Normatização das condições de operação de sistemas mistos de esgotamento sanitário	3ª, I, VII, XIII 6ª, I	Todos os municípios
Participação e acompanhamento do Projeto Ressanear, do Ministério Público do Rio Grande do Sul	3ª, I, VII, XIII 6ª, I	Todos os municípios
Atendimento das demandas do Poder Judiciário, MP – Estadual e Federal, Assembleia Legislativa, Prefeituras, Câmaras Municipais, Usuários, Concessionárias, etc	3ª, IV, XI, XII 5ª, II	Todos os municípios
Abertura de 100 processos para mediação de conflitos em irregularidade de medição e/ou revisão de faturamento no saneamento	3ª, XII	Todos os municípios

ATIVIDADE	ENQUADRAMENTO (CONVÊNIO)	ABRANGÊNCIA (MUNICÍPIOS)
Regulamentação da Normatização para a cobrança pela disponibilidade de esgoto da CORSAN	3ª, I, III, VII, XII, XIII	Todos os municípios
Proposta para Consulta Pública para a cobrança pela disponibilidade de esgoto da BRK		Uruguaiana
Revisão do Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário - BRK		Uruguaiana
Prestação de contas anual da CORSAN e AGERGS	5ª, III	Todos os municípios
Regulamentação da Normatização das compensações individuais devido às interrupções de longa duração no fornecimento de água	3ª, I, V, VII, XII 6ª, I	Todos os municípios
Regulamentação da Normatização de cobrança de tarifas pelo recolhimento de lodo de fossas sépticas da CORSAN	3ª, III 5ª, VIII	Todos os municípios
Elaboração de Norma para compensação financeira para as paradas de longa duração no abastecimento de água - CORSAN		Todos os municípios
Estudo para o estabelecimento de metas dos indicadores de qualidade - CORSAN		Todos os municípios
Análise de Autos de Infração emitidos pelas Prefeituras contra a CORSAN		Santa Rosa
Seminário Técnico do Saneamento		Todos os municípios
Desenvolvimento de metodologia para auxílio às Prefeituras Municipais na elaboração do Plano Municipal de Saneamento		Todos os municípios

DA ATUAÇÃO NA ÁREA DE RODOVIAS

Durante o ano de 2016, a Diretoria de Qualidade dos Serviços elaborou 4 pareceres técnicos para a homologação do termo final dos

contratos de concessão rodoviária, resultando nas seguintes Resoluções Homologatórias:

REH nº 155/2017 - METROVIAS S/A - Polo Rodoviário Metropolitano
 REH nº 157/2017 - RODOSUL S/A - Polo Rodoviário de Vacaria
 REH nº 156/2017 - BRITA RODOVIAS S/A - Polo Rodoviário de Gramado
 REH nº 154/2017 - COVIPLAN S/A - Polo Rodoviário de Carazinho

DA ATUAÇÃO NA ÁREA DE TRAVESSIAS HIDROVIÁRIAS

A AGERGS, conforme previsto na sua legislação, atua fortemente na fiscalização dos serviços concedidos através do acompanhamento de Indicadores de Qualidade. Durante os anos de 2016 e 2017 houve acompanhamento mensal dos serviços prestados na travessia Porto Alegre/Guaíba através dos indicadores de qualidade estabelecidos no contrato de

concessão. No ano de 2017 foi estudada pela Diretoria de Qualidade uma série de indicadores de qualidade que atingirão todas as demais travessias hidroviárias de passageiros reguladas pela AGERGS. Neste processo, já foram realizadas Consulta e Audiência Pública, que precedem a análise por parte do Conselho Superior da AGERGS.

Além da fiscalização por indicadores, em 2016 foram concluídas as fiscalizações das seguintes empresas delegatárias:

F. ANDREIS & CIA LTDA - travessia de veículos Rio Grande - São José do Norte
 NAVEGAÇÃO BOM JESUS LTDA - travessia de passageiros Triunfo - São Jerônimo
 TRANSNORTE - TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS LTDA - travessia de passageiros Rio Grande - São José do Norte
 EÇA BELISÁRIO E CIA LTDA - travessia de passageiros Triunfo/São Jerônimo
 TRANSPORTADORA INÁCIO LTDA - travessia de veículos Triunfo/São Jerônimo
 ADROALDO DA SILVA COUTO - ME - travessia de veículos Taquari/General Câmara
 NAVEGAÇÃO BOM JESUS LTDA. - travessia passageiros Triunfo/São Jerônimo

Em 2017 foram novamente fiscalizadas as seguintes empresas delegatárias:

TRANSPORTADORA INÁCIO LTDA. - travessia de veículos Triunfo/São Jerônimo
EÇA BELISÁRIO E CIA. LTDA. - travessia de passageiros Triunfo/São Jerônimo
NAVEGAÇÃO BOM JESUS LTDA. - travessia passageiros Triunfo/São Jerônimo

DA ATUAÇÃO NA ÁREA DE ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

Em uma Estação Rodoviária, a equipe de fiscalização verifica se a estrutura física do prédio está de acordo com os projetos da licitação e a conformidade ao estabelecido no contrato de concessão.

Quanto aos serviços, são verificados os Boletins Estatísticos da Rodoviária, os horários de partidas e de chegadas com a origem, destino, o número da linha, modalidade e empresa responsável, o horário

de funcionamento da estação, a situação de pontualidade das partidas e chegadas, os canais e formas de recebimento, registro e tratamento de reclamações e sugestões, a existência de Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio, os procedimentos e rotinas de limpeza e higiene e escala da equipe responsável e a escala dos postos de venda e de despacho de encomendas.

No ano de 2016, a Diretoria de Qualidade dos Serviços realizou a fiscalização de 14 Estações Rodoviárias:

Estrela	Farroupilha	Camaquã
São Leopoldo	Candelária	Capão da Canoa
Soledade	Bento Gonçalves	Garibaldi
Carlos Barbosa	Pantano Grande	Carazinho
Cidreira	Feliz	

No ano de 2017 foi realizada a fiscalização de 20 Estações Rodoviárias:

São Gabriel	Três Passos	Santa Rosa
São Luiz Gonzaga	Santo Ângelo	Ijuí
Alegrete	Tapes	Caçapava do Sul
Canguçu	Taquari	Pinheiro Machado
Lagoa Vermelha	Palmeira das Missões	Horizontina
Santiago	Tupanciretã	Uruguaiana
Itaqui	São Borja	

DA ATUAÇÃO NA ÁREA DE TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

A Diretoria de Qualidade dos Serviços vem fazendo o monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte de passageiros

através do acompanhamento de indicadores de qualidade aprovados pelo Conselho Superior da AGERGS após a realização de Consultas e Audiências Públicas:

ICPO: Indicador de Cumprimento da Programação da Oferta

IPHS: Pontualidade do Horário de Saída

ICVI: Cumprimento de Viagem sem Interrupção

IMFU: Idade Média da Frota Utilizada

IOQ: Índice de Ocorrência de Quebra de Ônibus

IDI: Índice de Ocorrência de Desvios de Itinerário

IOB: Índice de Ocorrência de Falha de Transporte de Bagagens e Encomendas

Índice de Ocupação

Índice de Ocorrências de Acidentes de Trânsito

No serviço de Longo Curso, 23 empresas, em uma abrangência de 90% do faturamento do sistema, têm a obrigação de encaminhar mensalmente uma série de informações para cada linha existente. Por sua vez, no serviço Metropolitano há esta obrigatoriedade para a totalidade das empresas.

Além deste acompanhamento,

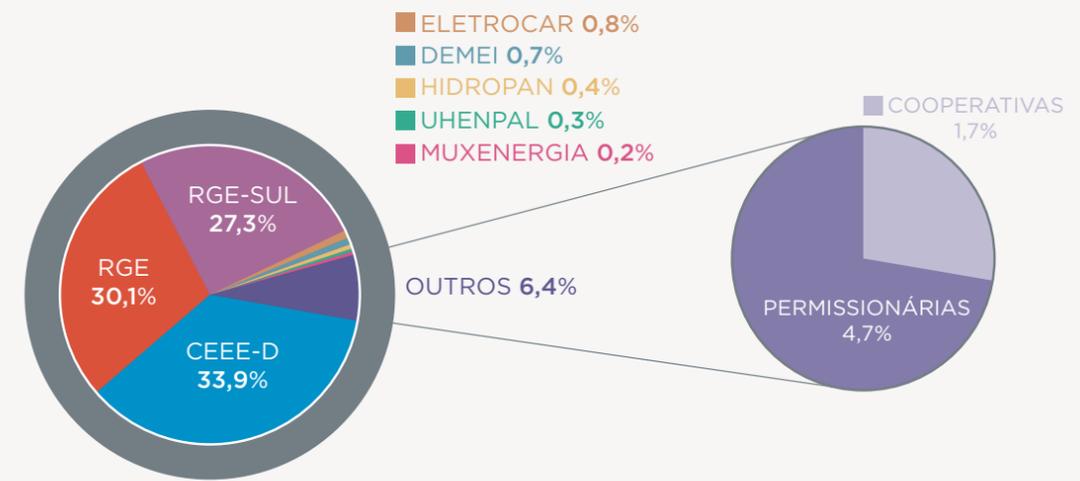
através de indicadores, também são realizadas fiscalizações técnicas pontuais nas empresas. Em 2016 foram realizadas 3 fiscalizações, e 5 em 2017 .

Também em 2016 foi emitido Parecer Técnico para instrução de decisão do Conselho Superior sobre a homologação do edital de licitação para a linha Caxias do Sul/Torres.

GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO

A GPE é vinculada diretamente à Diretoria-Geral da AGERGS, e atua na fiscalização de agentes do setor elétrico, na mediação de conflitos entre esses agentes e consumidores e na regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado. As atividades no setor elétrico são realizadas em decorrência do convênio firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. O corpo técnico se divide em

atividades de fiscalização da distribuição, de geração de energia elétrica, de mediação administrativa, além de atividades de representação da ANEEL em eventos públicos. Todas as atividades são realizadas com base em contratos de metas anuais com a Agência Nacional. Além disso, os técnicos da Gerência também disponibilizam horas para o grupo de trabalho ligado à regulação da distribuição do gás canalizado - GTGás.



Distribuição de Energia Elétrica no RS - 2017.

ATUAÇÃO NO CONVÊNIO ANEEL

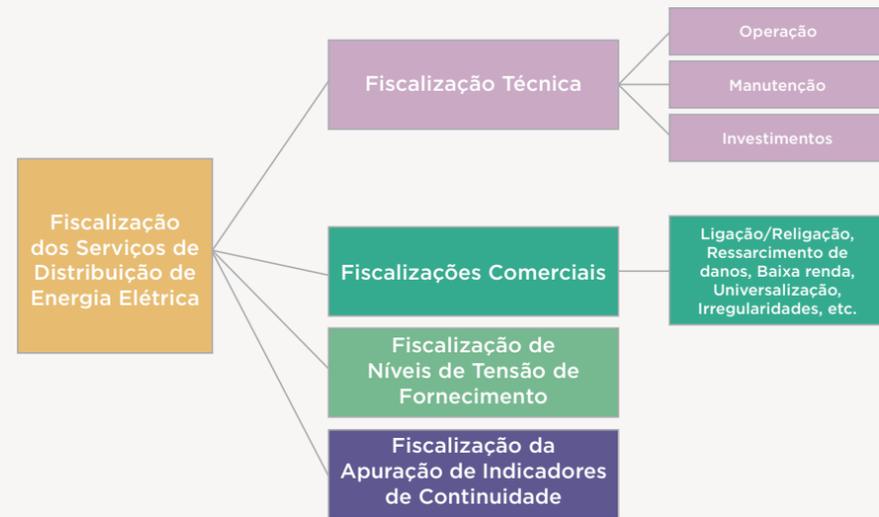
No Rio Grande do Sul, relativamente à distribuição de energia elétrica, existem oito Concessionárias, oito Permissionárias e sete Cooperativas, que atendem a mais de 11 milhões de consumidores. A Tabela a seguir apresenta o percentual de consumidores atendidos por empresa.

Distribuição de Energia Elétrica no RS - 2017.

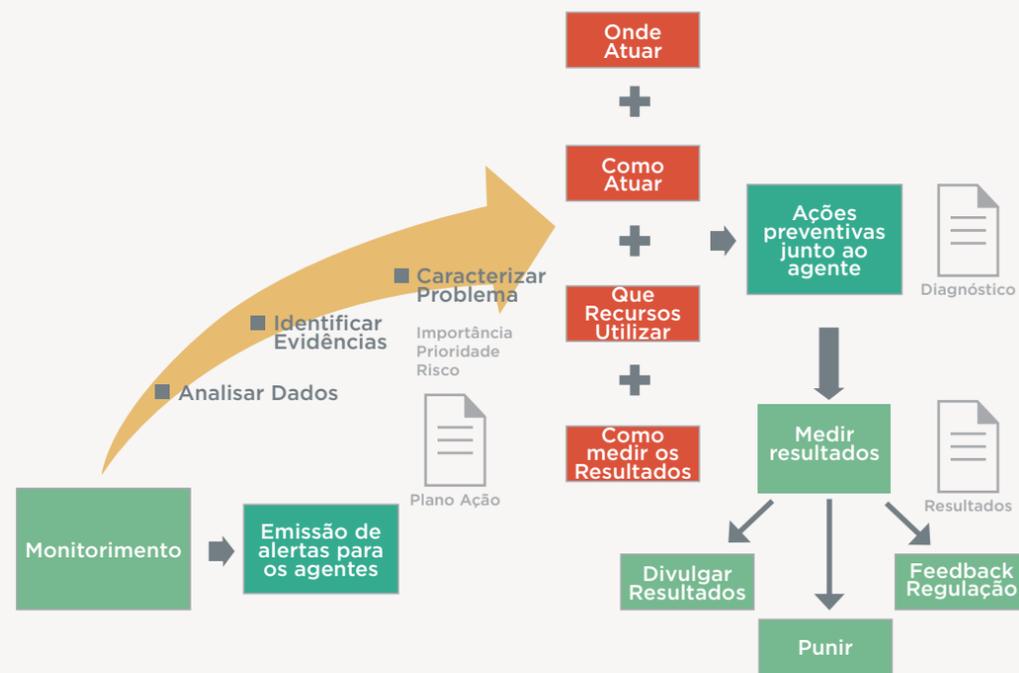
CONCESSIONÁRIAS		PERMISSONÁRIAS		COOPERATIVAS	
CEEE-D	33,90%	CRELUZ-D	0,46%	CELETRO	0,47%
RGE	30,07%	CRERAL	0,15%	CERFOX	0,47%
RGE SUL	27,30%	COPREL	1,16%	CERTHIL	0,17%
ELETROCAR	0,75%	CERILUZ	0,28%	CERVALE	0,17%
DEMEI	0,66%	COOPERLUZ	0,31%	COOPERNORTE	0,32%
HIDROPAN	0,37%	CERMISSÕES	0,54%	COOPERSUL	0,10%
UHENPAL	0,32%	CERTEL	1,27%	COSEL	0,04%
MUXENERGIA	0,23%	CERTAJA	0,49%		

A AGERGS realiza fiscalizações em campo, de escritório e por monitoração nas Concessionárias e Permissionárias, de acordo com o contrato de metas celebrado com a ANEEL, mais especificamente com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE. Em síntese, as fiscalizações realizadas nas distribuidoras de energia elétrica contemplam o acompanhamento remoto e a inspeção de campo das ações nas áreas técnica, comercial, de qualidade e atendimento, sempre

observando a legislação vigente, o contrato de concessão e as normas técnicas. Atualmente, a Agência, conforme diretiva da ANEEL, vem trabalhando em nova prática de monitoração, a qual se baseia em indicadores e alertas às Concessionárias sobre possíveis problemas na distribuição, buscando que a mesma resolva a questão de forma proativa, e acompanhamento dos resultados. O conceito dessa nova metodologia, denominada **Análise do Serviço da Distribuição**, é apresentado a seguir.



Fiscalização dos serviços de distribuição de energia elétrica



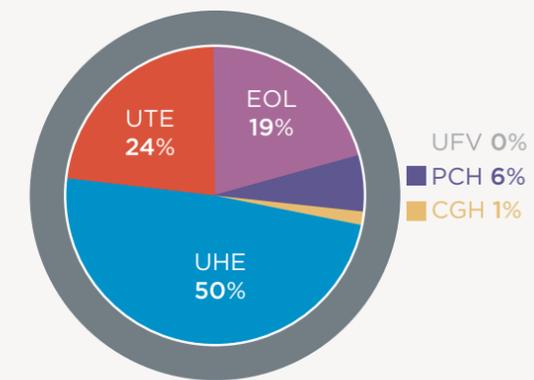
Conceituação da Análise dos Serviços de Distribuição. Fonte: Aneel, 2016.

¹ Técnica baseada em Ayres, Ian; Braithwaite, John. RESPONSIVE REGULATION - Transcending the Deregulation Debate. Oxford University Press: New York, 1992.

Além da distribuição de energia elétrica, a AGERGS atua na fiscalização e no monitoramento de centrais geradoras elétricas que tenham potência de até 200MW, que não tenham contrato de prestação de serviços ancilares com o Operador Nacional do Sistema - ONS e no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como "fio d'água". Tal atuação se dá de acordo com o contrato de metas com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração - SFG da ANEEL. No Estado do RS a capacidade

de geração instalada é de 9.5GW, distribuída conforme a Figura 4, representando 6,16% da capacidade Nacional. De acordo com a Resolução Normativa ANEEL nº 425/2011, a quantidade de agentes passíveis de fiscalização pela AGERGS é de 130 hidrelétricas (UHE, CGH e PCH), 86 eólicas (EOL), 12 térmicas (UTE) e três fotovoltaicas (UFV), compreendendo empreendimentos em operação (207 usinas), em construção (5 usinas) e com construção não iniciada (19 usinas).

Empreendimentos de Geração em Operação no Rio Grande do Sul em 2017



Distribuição da potência instalada de geração de energia elétrica no RS em 2017.

Nas fiscalizações da geração de energia, também de forma remota ou com inspeções de campo, é observado o alinhamento do agente com as legislações vigentes, os critérios de segurança na operação e manutenção visando à estabilidade do sistema, além da segurança às pessoas e ao meio ambiente. Da mesma forma, como na Distribuição, a metodologia de Análise também está sendo aplicada à Geração. Além das atividades de fiscalização, a GPE tem contratos de metas com as Superintendências de Comunicação e Relações Institucionais – SCR e de Mediação

²REN ANEEL nº 425/2011.
³BIG ANEEL, 2017.

ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS

As atividades de Fiscalização realizadas nos anos de 2016 e 2017 foram baseadas nos contratos de metas:

Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE
nº 0008/2015-ANEEL
nº 0010/2017-ANEEL

Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG
nº 0009/2015-ANEEL
nº 0011/2017-ANEEL

Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA. Para a SCR, por demanda, a Gerência realiza por delegação da ANEEL: visitas precursoras institucionais no Estado, elabora mala direta institucional para divulgação de ações realizadas pela Agência Nacional, visita e valida espaços para realização de eventos institucionais e participa de eventos institucionais realizados pela ANEEL. Para a SMA, a Gerência realiza, também por delegação da ANEEL, avaliação dos processos administrativos relativos às solicitações da ouvidoria.

Na Tabela 2 estão listadas as fiscalizações realizadas em decorrência dos contratos firmados com a SFE, e na Tabela 3 as atividades realizadas pela AGERGS referentes aos contratos com a SFG.

Tabela 2 – Atividades de fiscalização da GPE na Distribuição de Energia Elétrica no RS 2016 e 2017

ATIVIDADE	DISTRIBUIDORA - ASSUNTO	
	2016 (nº 0008/2015-ANEEL)	2017 (nº 0010/2017-ANEEL)
Fiscalização de apuração dos indicadores de qualidade do atendimento	RGE SUL - ICI RGE - ICI CEEE-D - ICI	DEMEI - ICI ELETROCAR - ICI
Análise dos serviços de distribuição de energia	Análise RGE SUL - <i>Prazos de Atendimento</i> Análise RGE SUL - <i>Danos a Equipamentos</i> Análise RGE SUL - <i>Entrega de Faturas</i> Análise RGE SUL - <i>Desempenho DER FER</i> Análise RGE SUL - <i>Demandas</i> Análise RGE SUL - <i>Plano de Melhorias</i> Análise CEEE-D - <i>Prazos de Atendimento</i> Análise CEEE-D - <i>Teleatendimento</i> Análise CEEE-D - <i>Demandas</i> Análise CEEE-D - <i>Plano de Melhorias</i> Análise RGE - <i>Quantidade de Interrupções</i> Análise RGE - <i>Duração de Interrupções</i> Análise RGE - <i>Prazos de Atendimento</i> Análise RGE - <i>Entrega de Faturas</i> Análise RGE - <i>Desempenho DER FER</i> Análise RGE - <i>Demandas</i> Análise RGE - <i>Plano de Melhorias</i>	Acompanhamento RGE SUL - <i>Plano de Melhorias</i> Acompanhamento CEEE-D - <i>Plano de Melhorias</i> Acompanhamento RGE - <i>Plano de Melhorias</i> Análise RGE SUL - <i>Quantidade de Interrupções</i> Análise RGE SUL - <i>Duração de Interrupções</i> Análise RGE SUL - <i>Compatibilização Plano de Resultados</i> Análise CEEE-D - <i>Quantidade de Interrupções</i> Análise CEEE-D - <i>Duração de Interrupções</i> Análise CEEE-D - <i>Desempenho DER e FER</i> Análise CEEE-D - <i>Danos Elétricos</i> Análise CEEE-D - <i>Compatibilização Plano de Resultados</i> Análise - <i>Demandas - RGE Cumprimento de Determinações - AES SUL</i>

ATIVIDADE	DISTRIBUIDORA - ASSUNTO	
	2016 (nº 0008/2015-ANEEL)	2017 (nº 0010/2017-ANEEL)
Instrução do Processo Decisório	12 processos remanescentes do ano anterior e todos os processos iniciados em 2016	10 processos remanescentes do ano anterior e todos os processos iniciados em 2017
Viagem a serviço	Reunião Técnica - ANEEL	Seminário SFE e Reuniões

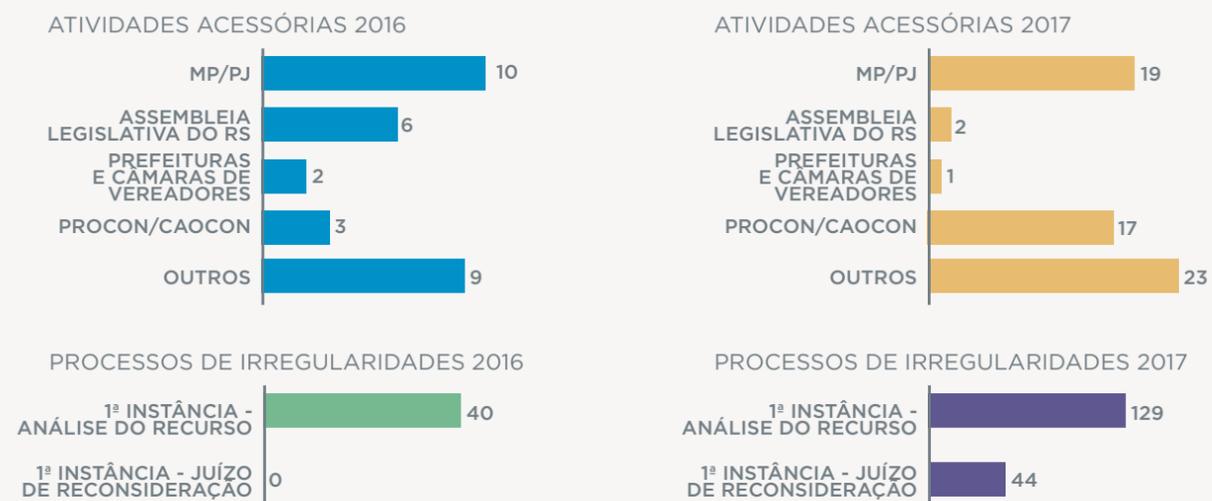
Tabela 3 - Atividades de fiscalização da GPE na Geração de Energia Elétrica no RS - 2016 e 2017

ATIVIDADE	AGENTE	
	2016 (nº 0009/2015-ANEEL)	2017 (nº 0011/2017-ANEEL)
Fiscalização - Usinas em operação	EOL Pontal 2A EOL Pontal 3B UHE 14 de Julho UHE Monte Claro UHE Castro Alves PCH Furnas do Segredo PCH Caçador PCH Cotiporã PCH Linha Emília PCH Salto Forqueta	PCH Rio dos Índios PCH José Barasuol PCH Capigui PCH Abranjo I PCH Autódromo PCH Boa Fé PCH Caçador PCH Cotiporã PCH Linha Emília PCH Palenquinho PCH Pezzi PCH Rastro de Auto PCH São Paulo PCH Serra dos Cavalinhos II EOL Vento Aragano I
Fiscalização - Usinas em implantação	EOL Aura Mangueira IV EOL Aura Mangueira VII EOL Aura Mangueira XII EOL Aura Mangueira XIII EOL Aura Mangueira XV EOL Aura Mirim II EOL Aura Mirim VIII EOL Curupira	PCH Primavera do Rio Turvo PCH Quebrada Funda (2) PCH Monte Cuco (2) PCH Igrejinha PCH Morro Grande PCH Quebra Dentes PCH Salto do Guassupi
Instrução do Processo Decisório	57 processos remanescentes do ano anterior e todos os processos iniciados em 2016	35 processos remanescentes do ano anterior e todos os processos iniciados em 2017
Viagem a serviço	Reuniões Técnicas - ANEEL	Reuniões Técnicas - ANEEL

As fiscalizações realizadas pela AGERGS para a SFE são relativas à apuração dos indicadores de qualidade dos serviços de distribuição, e as análises são ações que visam a apontar possíveis

falhas no serviço prestado pelas Concessionárias, para que elas atuem na solução das mesmas, antes de ser instaurado um processo fiscalizatório com possibilidade de punição.

Referentes aos contratos supracitados, os quantitativos de atividades realizadas pela AGERGS nos anos de 2016 e 2017 estão expostas na Figura 5.



Atividades acessórias e processos de irregularidades - 2016 e 2017

ATIVIDADES RELACIONADAS À REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO

Em 2017, a AGERGS estabeleceu como meta institucional a definição de uma agenda regulatória para o setor de distribuição de gás, com a elaboração de instrumentos

para a regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio Grande do Sul. Para o desenvolvimento dessa agenda, foi criado um grupo de trabalho.

Em síntese, as ações efetuadas em 2017 foram:

Levantar as melhores práticas regulatórias realizadas pelas agências brasileiras e internacionais no setor de distribuição de gás canalizado

Estudar e comparar os contratos e as regulamentações relativas ao setor de distribuição de gás canalizado

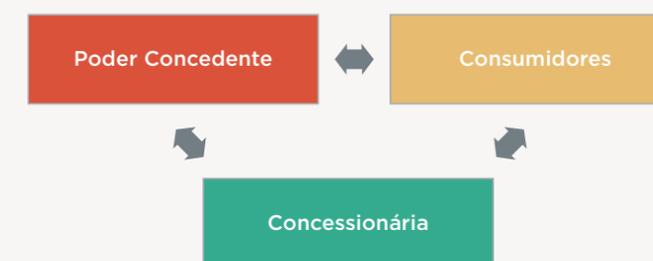
Elaborar Instrumentos para a regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado

Elaborar a Agenda Regulatória para o setor de distribuição de gás canalizado

O produto Agenda Regulatória para o setor de distribuição de gás canalizado no RS foi apresentado ao Conselho Superior da AGERGS, a fim de que sua execução seja iniciada no quarto semestre de 2017.

De forma resumida, a regulação

deve pautar as visões dos atores envolvidos na distribuição de gás canalizado, ou seja, o poder concedente (Estado), os consumidores e a Concessionária.



PODER CONCEDENTE

Política Pública a aplicar
Universalização / Interiorização
Biogás - Novas fontes renováveis
Política de Preços
Homologação de tarifas
Qualidade do serviço e do produto

CONCESSIONÁRIA

Investimentos
Contratos comerciais (compra e venda)
Tarifas (composição, reajustes e revisão)
Qualidade do serviço e do produto

CONSUMIDORES

Qualidade do serviço e do produto
Tarifas
Disponibilidade

Visões dos atores envolvidos na distribuição de gás canalizado.

OUVIDORIA

Área fundamental para a regulação, a Ouvidoria atende aos usuários de todos os serviços regulados pela AGERGS, além de estar em contato permanente com concessionárias e integrantes dos órgãos concedentes. Também atua na mediação de casos de cobranças de irregularidades e ressarcimento de danos nas áreas de Energia Elétrica e Saneamento.

Em atendimento à Lei nº 11.075, de 06 de janeiro de 1998, que instituiu o Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos, a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS criou o Cadastro de Usuários Voluntários. A participação no Cadastro é facultada a todos os cidadãos maiores de idade, residentes no Rio Grande do Sul e usuários dos serviços regulados, os quais recebem informações sobre a área em que se inscreveram como voluntários e, em

contrapartida, prestam informações periódicas sobre a qualidade dos respectivos serviços.

Atualmente, o Cadastro de Usuários Voluntários da AGERGS conta 1.929 cidadãos, a maioria inscrita em mais de uma área de interesse.

A coleta dos dados é realizada através do envio de formulários impressos aos Usuários Voluntários em cada área inscrita no referido cadastro. No entanto, a participação é espontânea. Nesta edição, como nas anteriores, o relatório da consulta sobre a qualidade dos serviços reflete a opinião dos usuários consultados em 2016. Cabe destacar o cuidado na interpretação dos resultados, pois a amostragem não é probabilística. Desse modo, os resultados aqui apresentados não representam estatisticamente a opinião do conjunto dos Usuários Voluntários Cadastrados em cada segmento.

Manifestações dos usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS. 2016

SETOR REGULADO	SANEA- MENTO	ENERGIA ELÉTRICA	ESTAÇÕES RODOVIÁ- RIAS	TRAN- PORTE HIDROVI- ÁRIO	TIP METRO- POLITANO	TIP LONGO CURSO	AGÊNCIA REGULA- DORA	TOTAL
Reclamações	1.068	37	96	42	297	272	5	1.817
Informações	6.299	396	29	6	96	79	113	7.018
Solicitações	21	2	1	0	0	3	1	28
Elogio	3	1	0	0	2	0	1	7
Total	7.391	436	126	48	395	354	120	8.870

TIPO DE ENTRADA	NÚMERO DE REGISTROS
Telefone	8.261
email	341
Correspondência	27
Presencial	68
Site	173
Total	8.870

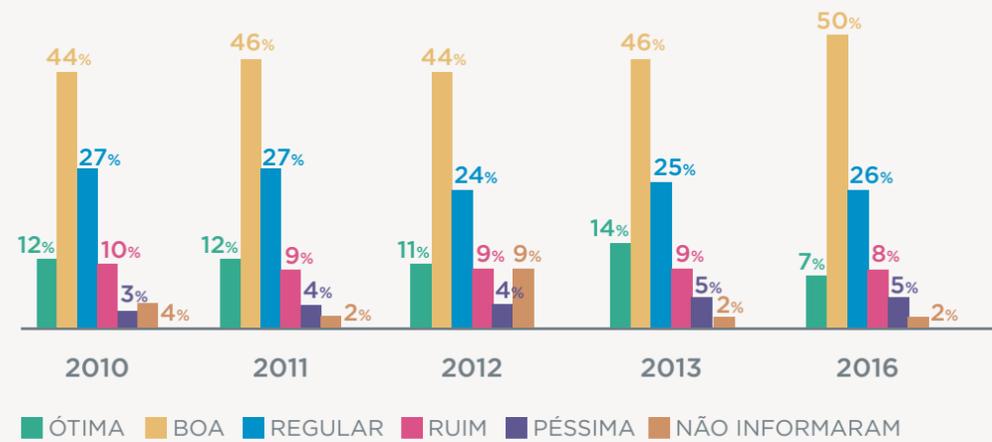
Manifestações dos usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS.
Janeiro a outubro de 2017

SETOR REGULADO	SANEA- MENTO	ENERGIA ELÉTRICA	ESTAÇÕES RODOVIÁ- RIAS	TRAN- PORTE HIDROVI- ÁRIO	TIP METRO- POLITANO	TIP LONGO CURSO	AGÊNCIA REGULA- DORA	TOTAL
Reclamações	1.060	52	42	15	122	290	1	1.582
Informações	1.388	88	10	3	6	36	45	1.576
Solicitações	33	1	1	1	0	1	3	40
Elogio	3	0	0	0	2	5	3	13
Total	2.484	141	53	19	130	332	52	3.211

TIPO DE ENTRADA	NÚMERO DE REGISTROS
Telefone	2.685
email	214
Correspondência	16
Presencial	9
Site	287
Total	3.211

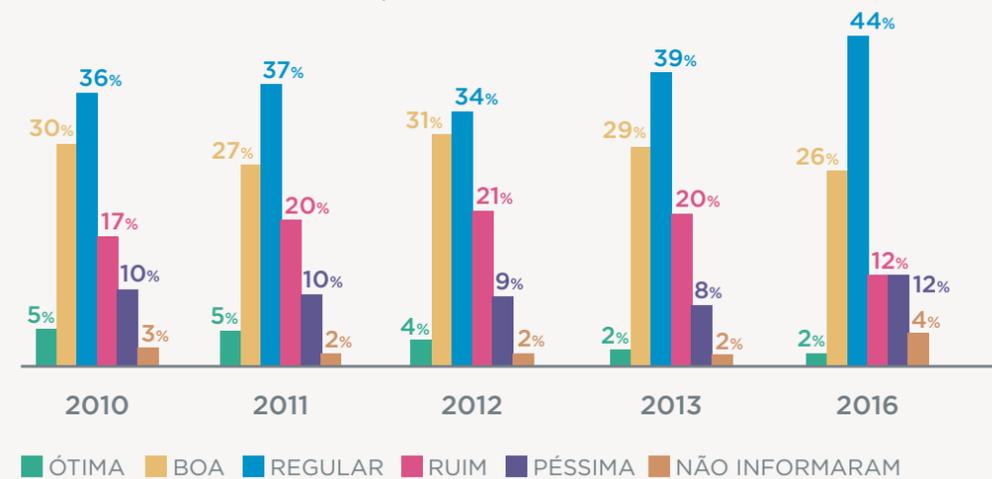
TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS

CONCEITO GERAL SOBRE A EMPRESA AVALIADA



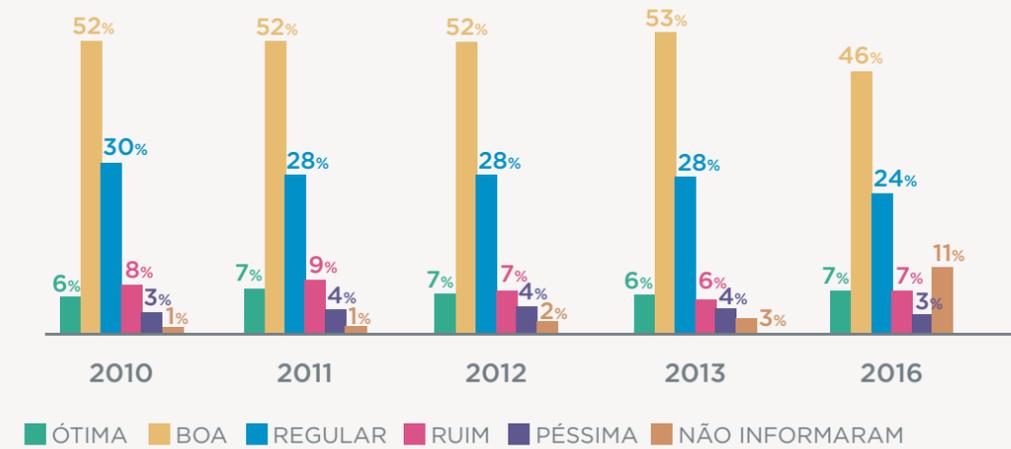
ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

CONCEITO GERAL SOBRE A ESTAÇÃO RODOVIÁRIA INDICADA



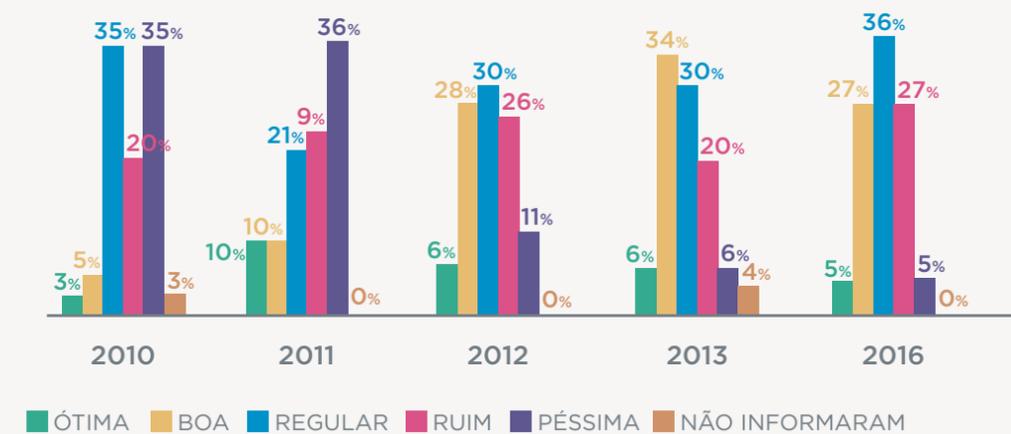
CORSAN

CONCEITO GERAL SOBRE SERVIÇO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA



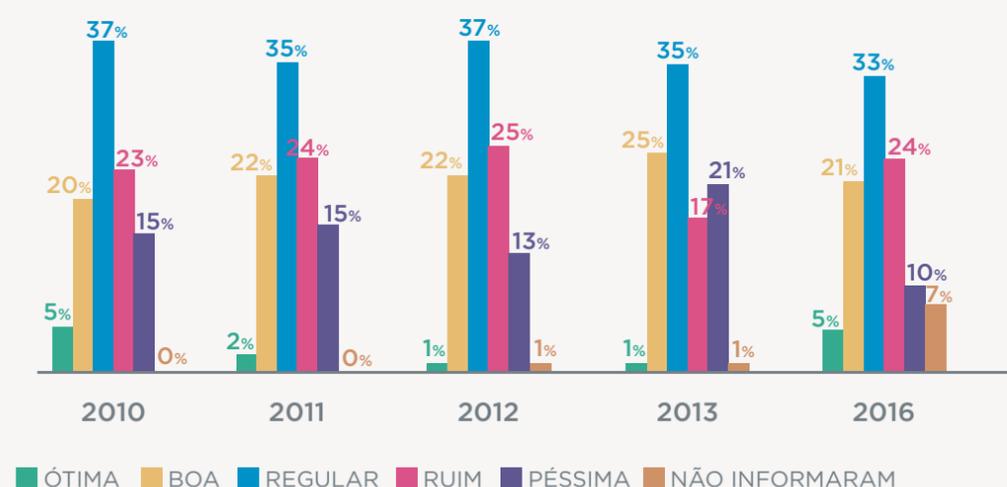
TRAVESSIAS HIDROVIÁRIAS

CONCEITO GERAL SOBRE A TRAVESSIA HIDROVIÁRIA



TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS DA REGIÃO METROPOLITANA DE PORTO ALEGRE E AGLOMERAÇÕES URBANAS

CONCEITO GERAL SOBRE A TRAVESSIA HIDROVIÁRIA



GABINETE ADMINISTRATIVO

O Gabinete Administrativo é responsável por orientar e dirigir as atividades executivas dos Núcleos de

Administração, Recursos Humanos, Finanças, Informática e Protocolo.

NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO

O NAD tem como principais atribuições o controle de materiais em almoxarifado e de bens patrimoniais, a manutenção das atividades de protocolo e realização de compras e publicações oficiais,

o gerenciamento de contratos e convênios, a operacionalização das viagens dos servidores e a conservação das instalações e do veículo da AGERGS.

NÚCLEO DE RECURSOS HUMANOS

Ao NRH cabe realizar as nomeações e assentamentos funcionais, o controle das avaliações de estágio probatório, a seleção e contratação de estagiários, o controle de efetividade, a preparação das Folhas

de Pagamento, a averbação de tempo de serviço, a expedição de certidões, a concessão de vantagens (férias, avanços, licenças-prêmio, etc.) e o encaminhamento de diárias de viagem, entre outros.

NÚCLEO FINANCEIRO

Ao NFI competem as atividades de elaboração da proposta orçamentária anual e o acompanhamento da execução orçamentária e financeira, a cobrança

da TAFIC (Taxa de Regulação), a realização de empenhos, liquidações e pagamentos das despesas, os registros contábeis e respectivas conciliações e a gestão das contas

bancárias. Cabe ao NFI, ainda, a elaboração de balancetes, demonstrativos e relatórios

contábeis e financeiros, bem como do Balanço Geral da AGERGS e suporte à auditoria interna e externa.

NÚCLEO DE INFORMÁTICA

Ao NIN compete a administração e manutenção da rede de computadores, das contas de e-mail, das contas nos sistemas da PROCERGS e da central telefônica. Também é de sua responsabilidade a

instalação de hardwares e softwares, a realização de backups de segurança, a manutenção do site da AGERGS na internet e intranet, bem como o suporte aos usuários.

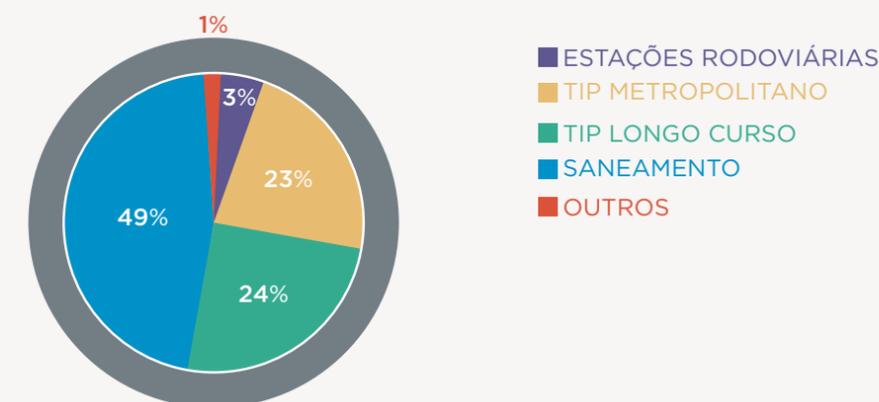
RECEITA TAXA DE REGULAÇÃO (2016 ATÉ 31/10/2017)

RECEITA TAXA DE REGULAÇÃO – 2016 até 31/10/2017

2016	VALOR R\$	2017	VALOR R\$
Estações Rodoviárias	717.000,44	Estações Rodoviárias	574.954,03
TIP Metropolitano	5.012.747,66	TIP Metropolitano	3.497.817,59
TIP Longo Curso	5.134.237,88	TIP Longo Curso	4.997.679,63
Saneamento	10.621.049,72	Saneamento	10.817.876,22
Outros	170.145,63	Outros	103.439,80
Total	21.655.181,33	Total	19.991.767,27

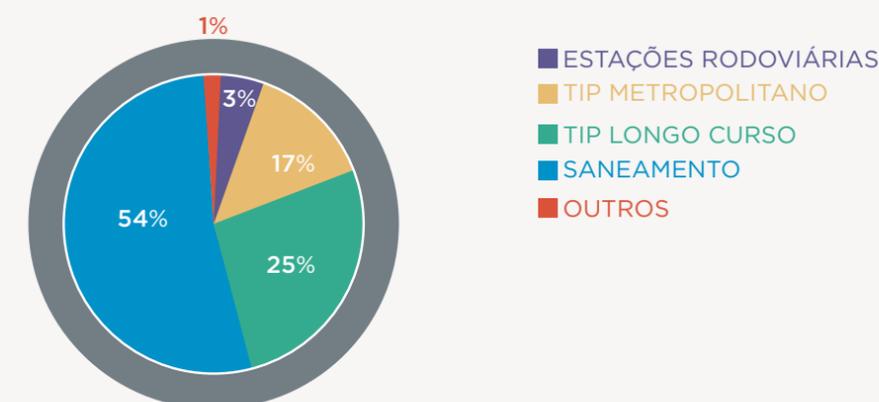
Taxa por setor de atividade das empresas delegatárias:

2016



OBS.: TIP = Transporte Intermunicipal de Passageiros

2017 (ATÉ 31/10/2017)

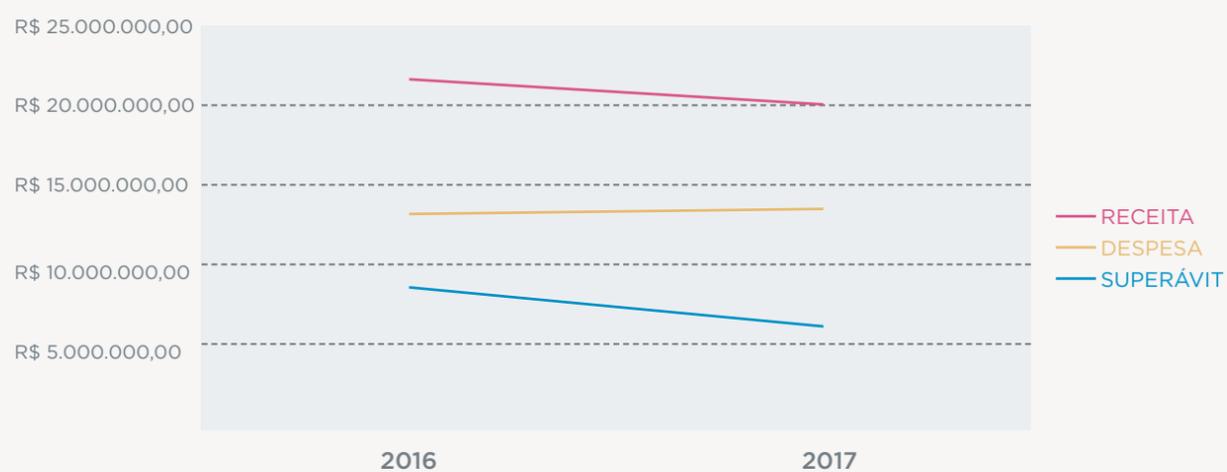


OBS.: TIP = Transporte Intermunicipal de Passageiros

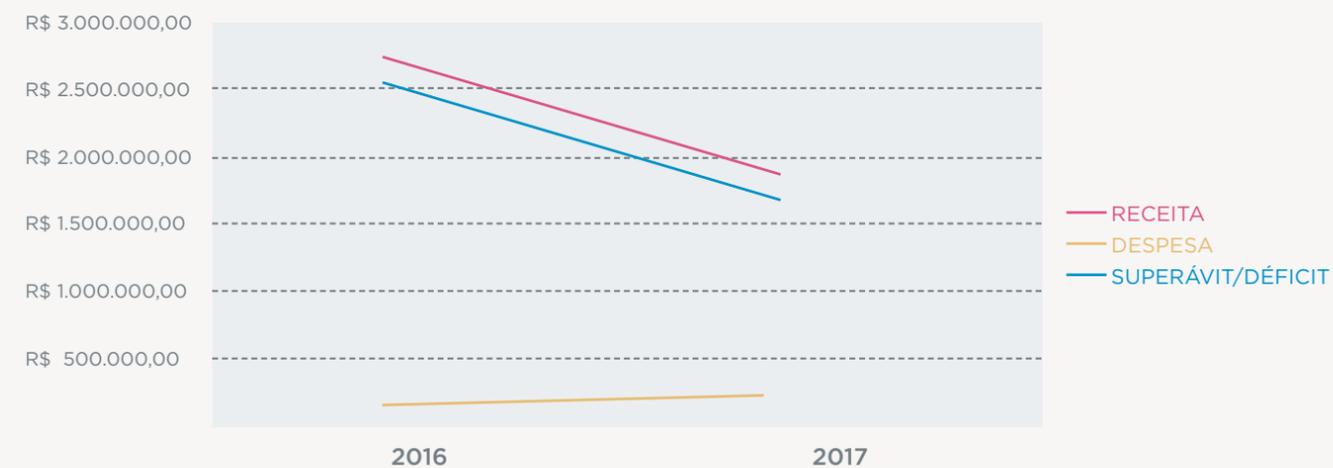
EVOLUÇÃO DE RECEITA, DESPESA E SUPERÁVIT

	2016	2017
RECURSOS PRÓPRIOS		
RECEITA	R\$ 21.655.181,33	R\$ 19.991.767,27
DESPESA	R\$ 13.374.669,72	R\$ 13.510.033,78
SUPERÁVIT	R\$ 8.724.853,69	R\$ 6.481.733,49
RECURSOS CONVÊNIO ANEEL/AGERGS		
RECEITA	R\$ 2.714.189,35	R\$ 1.896.585,66
DESPESA	R\$ 159.815,35	R\$ 198.458,30
SUPERÁVIT/DÉFICIT	R\$ 2.554.374,00	R\$ 1.698.127,36
TOTAL		
RECEITA	R\$ 24.813.712,76	R\$ 21.888.352,93
DESPESA	R\$ 13.534.485,07	R\$ 13.708.492,08
SUPERÁVIT	R\$ 11.279.227,69	R\$ 8.179.860,85

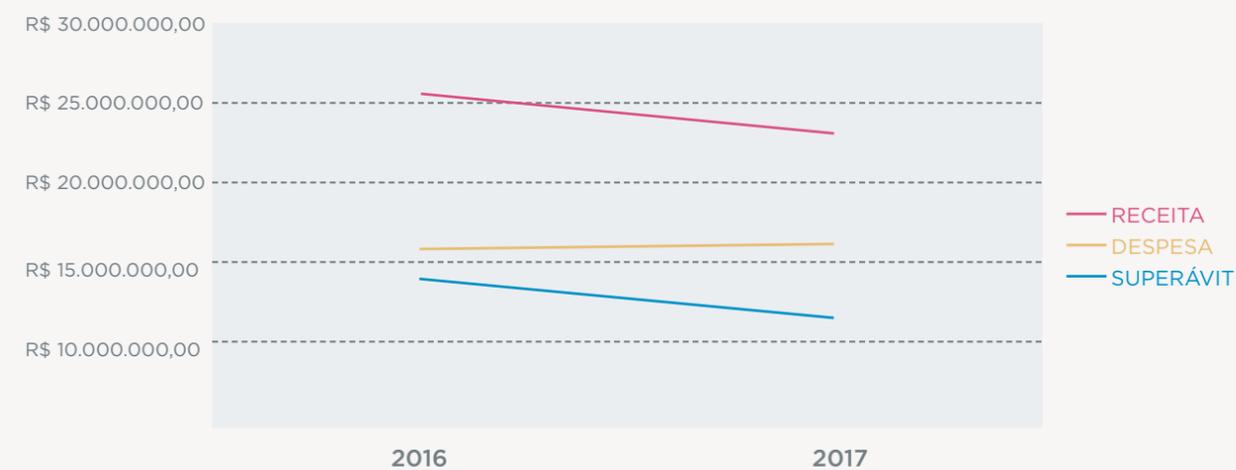
Recursos próprios:



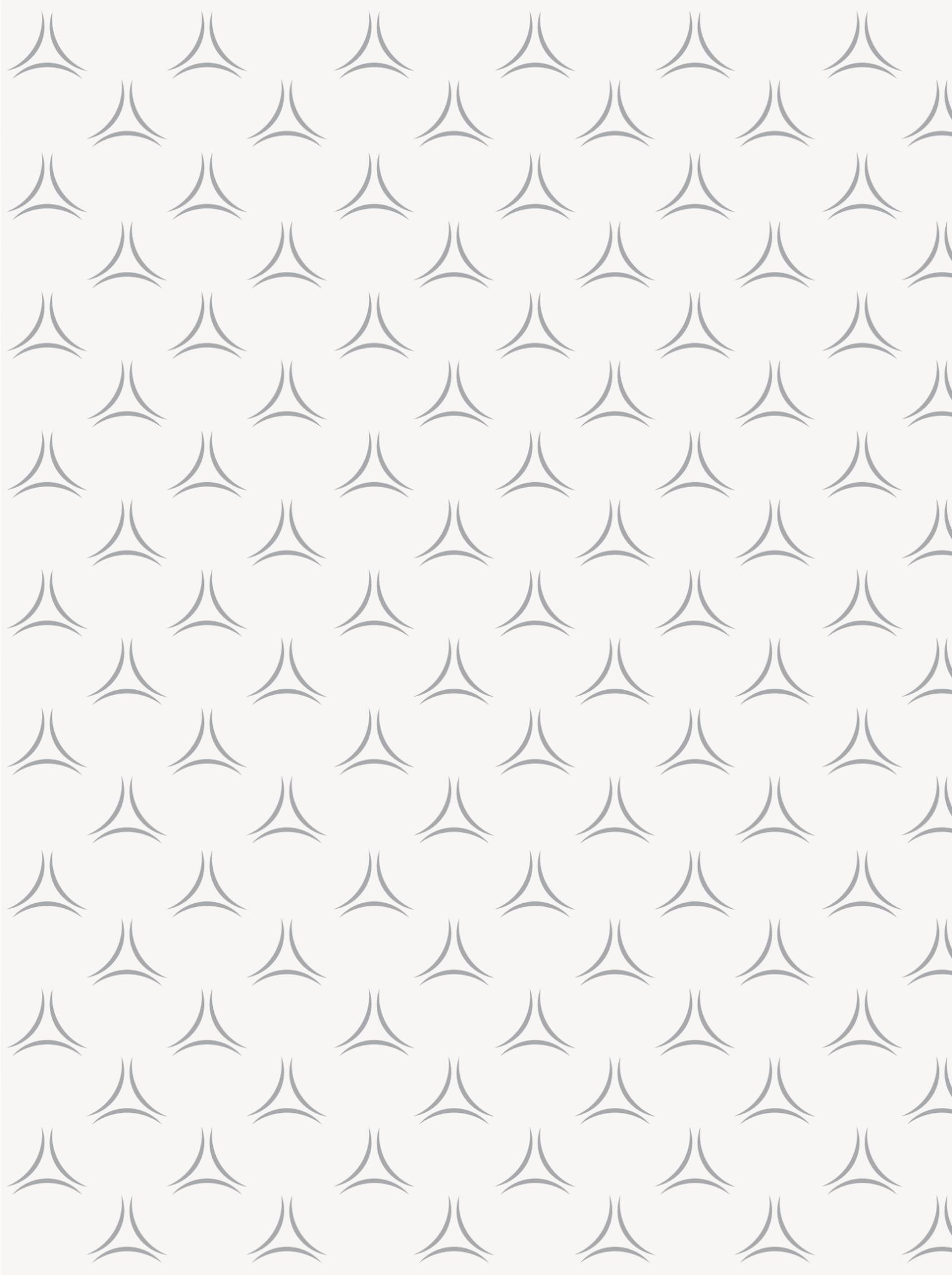
Recursos convênio ANEEL:



TOTAL



Todas as Resoluções e atas das sessões do Conselho Superior, assim como os votos proferidos pelos Conselheiros e a legislação referente à atuação da AGERGS, estão disponíveis em www.agergs.rs.gov.br.





GOVERNO DO ESTADO
RIO GRANDE DO SUL

Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Centro Histórico - Porto Alegre - RS

www.agergs.rs.gov.br

Ouvidoria: 0800 979 00 66

