

## **RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA AGERGS NO ANO DE 1999**

### **CONSELHO SUPERIOR**

**Presidente: ROMILDO BOLZAN**

**Conselheiros: GUILHERME SOCIAS VILLELA**

**ODILON REBÉS ABREU**

**DAGOBERTO LIMA GODOY**

**MARIA DE LOURDES REYNA COELHO**

**GILBERTO JOSÉ CAPELETTO**

**Sessões: Ordinárias – 98 (noventa e oito)**

**Extraordinária – 1 (uma)**

**Resoluções emitidas: 24 (vinte e quatro)**

**Deliberações emitidas pelo Gabinete da Presidência – 13 (treze)**

**Processos apreciados: 55**

### **DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS**

**Responsável: Egon Scherer**

- **Porto e Hidrovias:**

1. Revisão tarifária do Transporte hidroviário de passageiros – travessia Rio Grande / São José do Norte; São Jerônimo/Triunfo;
2. Levantamento de demanda travessia Rio Grande/São José do Norte;
3. Estabelecimento de plano de indicadores de qualidade dos serviços na travessia Rio Grande/São José do Norte;
4. Levantamento das hidrovias intermunicipais do Estado (26);
5. Análise contratos de arrendamento- SUPRG/TECON;
6. Avaliação do desempenho do Porto de Rio Grande;

- **Telecomunicações:**

1. Concessão federal – análise de minuta de convênio de colaboração entre ANATEL e AGERGS;
2. Acompanhamento e avaliação da execução do Plano Geral de Metas de Universalização e Qualidade dos Serviços prestados pelas empresas concessionárias;
3. Elaboração de plano de indicadores de qualidade e de universalização e respectivas metas para os próximos 3 anos – telefonia fixa, empresa CRT.

- **Pólos Rodoviários:**

1. Inspeções regulatórias mensais nos 7 pólos rodoviários em funcionamento;
2. Implantação de sistema de informações mensais do fluxo real de veículos em cada pólo;
3. Estudo Econômico-Financeiro dos pólos rodoviários;
4. Estudo comparativo das tarifas praticadas nos pólos rodoviários no Brasil e outros países;
5. Proposta de reequilíbrio dos Pólos Rodoviários;
6. Programa de análise e acompanhamento do balancete contábil trimestral das três concessionárias.

- **Transporte Intermunicipal de passageiros:**

1. Estudo da planilha tarifária;
2. Estudo comparativo de tarifas adotadas em outros estados do Brasil em relação ao

Rio Grande do Sul;

3. Análise dos processos relativos ao reajuste tarifário de transportes das linhas intermunicipais, longo curso e suburbanas;
4. Elaboração de editais de licitação para execução de pesquisa da demanda de passageiros no transporte rodoviário;
5. Elaboração de edital de licitação para auditoria contábil, por amostragem, de empresa concessionárias;
6. Estudo sobre a Rodoviária de Porto Alegre;
7. Exame de propostas apresentadas no 1º Plano Diretor do Transporte Coletivo Rodoviário de Passageiros Intermunicipal de Longo Curso;
8. Análise da pesquisa de avaliação da satisfação dos usuários do Transporte Intermunicipal da Região Metropolitana (em fase de realização pela PUC).

## **DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

**Diretor: Renzo Franceschini**

### **• Saneamento:**

1. Acompanhamento da matéria, através de contatos com a Secretaria de Obras Públicas, Saneamento e Habitação, bem como com a FAMUR e CORSAN;
2. Análise da reestruturação tarifária da CORSAN;
3. Estudo tarifário comparativo entre a CORSAN e outras companhias de saneamento do País;
4. Acompanhamento do projeto de lei que "dispõe sobre a criação da Agência Nacional de Águas – ANA, em tramitação no Congresso Nacional.

### **• Rodovias:**

1. Realização de pesquisa de campo nos 7 pólos rodoviários em funcionamento;
2. Elaboração de relatórios conclusivos sobre cada pólo rodoviário, encaminhados à Secretaria dos Transportes, Concessionárias e Tribunal de Contas;
3. Visitas regulatórias mensais nos pólos rodoviários;
4. Proposta da evolução dos Indicadores de Qualidade.

### **• Irrigação:**

1. Vistorias nas barragens do município de São Gabriel;
2. Definição de metas e indicadores de qualidade;
3. Acompanhamento das realizações contratuais com o Consórcio CONSAGUÁ (Empresas Brita, Bourscheid e Magna);
4. Reuniões com o Conselho de Recursos Hídricos (acompanhamento do aviso 027/98).

### **• Estações Rodoviárias:**

1. Elaboração de estudo sobre a Estação Rodoviária de Porto Alegre, vistorias regulatórias e elaboração de indicadores de qualidade;
2. Vistoria regulatória na Estação Rodoviária de Caxias do Sul;
3. Operação Veraneio – vistorias regulatórias nas estações rodoviárias do litoral norte do Estado.

## **SISTEMA DE OUVIDORIA**

**Ouvidor: Pedro Chaves**

### **Produção gráfica e edição**

- Manual do Usuário dos Pólos Rodoviários;
- Folhetos institucionais com detalhes sobre a Agência e suas competências;

- Criação e distribuição de folhetos com a Ficha de Cadastro de Usuários Voluntários;
- Questionários da Primeira Pesquisa de Opinião com os Usuários Voluntários;
- Questionários da Primeira Pesquisa direta com os Usuários dos Pólos Rodoviários;
- Questionários da Segunda Pesquisa de Opinião com os Usuários Voluntários;
- Produção audiovisual
- Data-show com os resultados da Primeira Pesquisa com os Usuários voluntários;
- Data-show com os resultados das pesquisas relativas ao custo/benefício e ao grau de satisfação dos Usuários Voluntários;
- Data-show com os resultados da Primeira Pesquisa com os Usuários Voluntários da área de Energia Elétrica;
- Data-show com os resultados do trabalho do Sistema de Ouvidoria da AGERGS no segundo semestre de 1999;
- Gravação em vídeo de todas as visitas regulatórias feitas pela equipe técnica multidisciplinar (Diretorias de Qualidade e Tarifas e Ouvidoria) nos pólos rodoviários;

### **Atividades de atendimento**

- Elaboração, pela PROCERGS, de programa específico destinado ao banco de dados do Cadastro de Usuários Voluntários;
- Criação do Cadastro de Reclamações;
- Criação de um novo programa de banco de dados – SOP;
- Implantação do SIC (Sistema Integrado de Controle de Processos e Documentos) para integração com o Sistema de Ouvidoria da ANEEL;
- Contatos com ouvidorias ou setores de atendimento ao usuário de empresas operadoras de serviços públicos delegados ou concedidos.
- Início efetivo das operações com o 0800-990066.
- Emissão de relatórios semanais sobre as atividades de atendimento da Ouvidoria.

### **Atividades externas**

- Participação nas visitas de inspeção regulatória aos sete pólos rodoviários em funcionamento, com aplicação em campo de pesquisa com os usuários sobre a qualidade dos serviços;
- Participação no Fórum de Defesa do Consumidor (Porto Alegre);
- Curso de Ouvidoria na AGERBA (Salvador, Bahia);
- Treinamento de Ouvidoria na ANEEL (Brasília,DF);
- Participação no estande da AGERGS no Salão Nacional de Energia Elétrica (São Paulo);
- Participação no II Encontro Nacional de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica (Brasília,DF);
- Reunião da Comissão de Economia e Desenvolvimento da Assembléia Legislativa para discutir o reajuste das tarifas de água praticado pela CORSAN.(Porto Alegre).

### **Atividades específicas**

- Cadastramento de Usuários Voluntários;
- Recebimento e tabulação dos dados referentes à Primeira Pesquisa com os Usuários Voluntários sobre a Qualidade dos Serviços Públicos no Rio Grande do Sul;
- Envio dos resultados da pesquisa aos Usuários Voluntários, acompanhados de fichas cadastrais para serem distribuídas;
- Envio dos questionários da segunda etapa de pesquisa com os Usuários Voluntários;
- Resultado final da Segunda Pesquisa com os Usuários Voluntários;
- Pesquisa Direta com os Usuários dos Pólos Rodoviários sobre a qualidade dos serviços. Recebimento e tabulação dos dados e envio dos resultados aos participantes;
- Elaboração de relatórios de Ouvidoria, Mediação, Conselho de Consumidores e Home Page para a ANEEL.
- Desenvolvimento e manutenção da Home Page da AGERGS na Internet;
- Coordenação e organização da Audiência Pública 008/1999- ANEEL.

## **DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS**

**Diretor: Eduardo Battaglia Krause**

- Estudo da legislação específica relacionada aos serviços públicos;
- Acompanhamento de processos judiciais de interesse da AGERGS;
- Contestação às ações impetradas pelos permissionários de transporte intermunicipal de passageiros contra o pagamento da Taxa de Regulação;
- Acompanhamento junto ao Supremo Tribunal Federal das ADINs nºs 1949-0 e 2095-1 e elaboração de memoriais;
- Exame, pareceres sobre contratos de concessão, permissão e autorização de serviços públicos;
- Exame de editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios no âmbito das atribuições da AGERGS;
- Adequação de minuta de Convênio de Cooperação Técnica a ser celebrado entre a AGERGS e ANP;
- Adequação de minuta de Convênio de Cooperação a ser celebrado entre a ANATEL e AGERGS;
- Elaboração de minuta de projeto de lei visando a desonerar o transportador final de carga do pagamento do pedágio;
- Emissão de 193 Informações e Pareceres, além de 140 memorandos.

### **Pareceres emitidos sobre:**

- Reestruturação adotada pela CORSAN;
- Reajuste tarifário pretendido pelas concessionárias de rodovias;
- Readequação das concessões dos Pólos Rodoviários;
- Competências DAER/AGERGS /SETM;
- Reajuste de tarifas do transporte hidroviário Travessia Triunfo/São Jerônimo e Rio Grande/São José do Norte;
- Contrato nº19/97 – entre o Estado e empresa CONSÁGUA –concessão do sistema de irrigação;
- Edital padrão para concessão de estações rodoviárias;
- Reajuste tarifário dos serviços de ônibus intermunicipal;
- Reajuste tarifário dos serviços de ônibus do Sistema Estadual do Transporte Metropolitano Coletivo de Passageiros – SETM;
- Contrato de concessão da SULGÁS;
- Reajuste de preços de gás aplicada pela SULGÁS;
- Projeto de lei que visa regulamentar a aplicação de sanções aos prestadores de serviços públicos delegados, pela AGERGS
- Minuta de Convênio entre CADE e AGERGS;

## **DIRETORIA ADMINISTRATIVA**

**Diretor: Heraldo Veríssimo Arnt**

### **ATIVIDADES ROTINEIRAS MENSAIS:**

- Preparação da folha de pagamento
- Pessoal do quadro
- Estagiários
- Empenho, liquidação e pagamento de todas as despesas da Agência;
- Entrevista, manutenção de cadastro e admissão de novos estagiários;
- Expedição de efetividade do pessoal cedido;
- Controle do recebimento da taxa de regulação e fiscalização devida pelas concessionárias;

### **Área Administrativa:**

- Coordenação do processo de lotação dos funcionários concursados nomeados para o cargo de provimento efetivo de Auxiliar Técnico e Auxiliar de Serviços Gerais;
- Estudo e elaboração de minuta do Regulamento de Avaliação de Estágio Probatório e do Boletim do Estágio Probatório;

- Realização de reunião com as chefias imediatas e posteriormente com os funcionários concursados, objetivando a divulgação do Regulamento e Boletim do Estágio Probatório;
- Implantação da avaliação dos concursados em estágio probatório, com a distribuição dos boletins, pontuação e controle da nota mínima;
- Controle e manutenção do estoque do almoxarifado;
- Controle da movimentação dos bens patrimoniais da AGERGS;
- Montagem e distribuição do mobiliário novo, para os Conselheiros, Conselheiro-Presidente, Diretor-Geral, Diretores e Secretárias da Presidência;
- Aquisição de três linhas diretas de telefone;
- Aquisição de equipamento para encadernação tipo espiral e termoencadernadora;
- Implantação da linha de discagem direta gratuita com instalação junto à Ouvidoria: 0800-990066;
- Prestação de apoio logístico quando da realização de Audiências Públicas, Seminários e Reuniões Técnicas;

#### **Área de Informática:**

- Instalação e distribuição em rede interna de quinze microcomputadores oriundos da PROCERGS;
- Estudo e implantação do Sistema MEMO da PROCERGS;
- Estudo e implantação do Sistema SPP – Acesso ao sistema de pareceres da PGE;
- Implantação da linha dedicada à Internet;
- Aquisição de software Antivírus e um editor de desenhos;
- Expedição da Deliberação n.º 12/99 – CS responsabilizando cada setor pela inserção de "software" sem consulta prévia ao Núcleo de Informática, por qualquer punição que a agência venha a receber;
- Aquisição de winchester e memórias para agilizar o sistema de backup dos documentos;

#### **Área de Finanças:**

- Elaboração do orçamento da AGERGS para o exercício de 2000;
- Elaboração do Orçamento Plurianual 2000/2003

#### **Convênio ANEEL/AGERGS:**

- Constituição de Grupo de Trabalho, sob a supervisão do Gabinete Administrativo, para gerenciar o convênio ANEEL/AGERGS;
- Assinatura do Contrato 02/99, para prestação de serviços de operacionalização da pesquisa de opinião pública por correspondência, com a empresa RPS – Assessoria e Comunicação Ltda.
- Assinatura do Contrato 03/99, com a Fundação Cultural Dom Manoel Pedro da Cunha Cintra - FUMPECC , para fiscalização junto à CEEE e RGE;
- Assinatura do contrato 04/99, com a Fundação do Ensino de Engenharia em Santa Catarina – FEESC, para fiscalização junto à AES – SUL, Eletrocar, DEMEI, MUXFELDT, UHENPAL e Hidropan;
- Assinatura do Contrato 05/99, com a empresa Gouvêa da Costa Consultoria e Projetos de Engenharia S/C Ltda., para assessoramento na prestação de serviços técnicos relativos à fiscalização da qualidade de fornecimento de energia elétrica e de sua comercialização nas áreas das empresas concessionárias de energia elétrica do RS, a ser executada por fundações universitárias, bem como para prestar assessoramento na regularização das Cooperativas de Eletrificação Rural e da mediação de conflitos existentes;
- Assinatura do Contrato 06/99, com o estatístico Hélio Radke Bittencourt, para a prestação de serviços técnicos relativos à manipulação coordenação e análise estatística de pesquisas de opinião pública;
- Elaboração de relatórios de prestação de contas das verbas repassadas à AGERGS pela ANEEL.

**ÁREA DE ENERGIA**  
**Gerente: Alfredo Hecht**  
**CONVÊNIO ANEEL/AGERGS**

#### **Mediação**

- **Processos analisados: 167**
- **Principais assuntos:**

1. Cobranças indevidas;
2. Indenizações por danos em equipamentos;
3. Excesso de interrupções de energia elétrica;
4. Má qualidade da energia fornecida;
5. Corte sem aviso prévio;
6. Extensão de redes;
7. Mudança de data de cobrança;
8. Melhorias de redes;

### **Regulação**

- Participação na formulação de Resoluções da ANEEL (relativas à qualidade de energia e comercialização);
- Projeto ARGOS (controle de interrupções no Estado).

### **Apoio ao Desenvolvimento e Regularização dos Serviços de Energia**

- Pleitos e obras fundamentais para o abastecimento do Estado (ex. LT 500KV Itá/Santo Ângelo, UTE Uruguaiana, etc.);
- Recuperação do setor elétrico (ex. apagão de 11.03.99).

### **Fiscalização**

- **Fiscalizações gerais e em decorrência de reclamações;**
- **Aspectos técnicos e comerciais seguidos pelas concessionárias, abrangendo toda a área ge-elétrica do Estado:**
  1. RGE (6 departamentos, 41 subestações, redes de distribuição);
  2. AES-SUL (13 agências, 20 subestações);
  3. CEEE (6 centros regionais, 29 subestações);
  4. HIDROPAN, ELETROCAR, MUXFELDT, UHENPAL e DEMEI

### **Mediação de conflitos entre agentes e atuações visando a regularização dos agentes setoriais de distribuição de energia elétrica no Rio Grande do Sul**

- Contribuições para a emissão das Resoluções nº.s 54 e 333/99 –ANEEL;
- Participação no Encontro INFRACOOP-ANEEL;
- Participação no processo de delimitação de áreas de atuação entre 5 Cooperativas de Eletrificação Rural e a CEEE;
- Vistoria nos municípios de Candiota e Hulha Negra (juntamente com cooperativas e concessionária);
- Diligências e levantamentos técnicos na área de Lajeado;
- Vistoria na área de Ijuí;
- Início das vistorias nas áreas da Ceral e RGE, Muxelfd & Marins e Coprel, HIDROPAN e Coprel.

### **Pesquisas de Opinião Pública**

#### **Objetivo – medir o grau de satisfação dos usuários de energia elétrica.**

- Pesquisas de campo;
- Pesquisas por telefone;
- Pesquisas por correspondência.