

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES  
EXERCÍCIO 2002**

**AGERGS**

## **APRESENTAÇÃO**

O presente Relatório de Atividades atende ao disposto pela Lei 10.931/97, em seu art. 14º e pretende informar acerca das atividades mais importantes desenvolvidas pela Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado do Rio Grande do Sul – AGERGS, durante o exercício de 2002.

Os objetivos do Relatório são informar e divulgar as atividades mais importantes desenvolvidas pela AGERGS durante o exercício de 2002; demonstrar a origem e aplicação de seus recursos; apresentar a avaliação dos indicadores de qualidade (energia elétrica) e apresentar pesquisa de opinião sobre a prestação dos serviços públicos sob sua regulação.

A fim de facilitar a compreensão quanto ao trabalho desenvolvido pela Agência, o Relatório inicia com uma breve exposição sobre a instituição.

Importante referir que, através do presente trabalho, a Agência não esgotou a relação de atividades realizadas, preocupando-se em apontar as que considera mais importantes e de maior interesse para a sociedade gaúcha.

## **A INSTITUIÇÃO**

A AGERGS - Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados foi criada em 1997, através da Lei 10.931.

Desde então, de forma pioneira no país, vem buscando assegurar a adequada prestação dos serviços públicos delegados, garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, concessionários, permissionários e autorizatários, assim como zelar pelo equilíbrio econômico financeiro dos seus contratos.

O importante trabalho de regulação aqui desenvolvido ganhou fôlego neste ano de 2002, a partir da nomeação de mais 15 técnicos de nível superior concursados, bem como a partir da composição do Conselho Superior, que, pela primeira vez se deu de forma plena e que vem voltando sua atuação no sentido de dar visibilidade à instituição, assim como de promover sua integração com a sociedade.

## **DA ESTRUTURA**

### **CONSELHO SUPERIOR**

Conselheira - Presidente: Maria Augusta Feldman

Conselheiros: Davi Fialkow Sobrinho

Denise Zaions

Eduardo Battaglia Krause

Luiz Miranda

Clóvis Ilgenfritz da Silva

Eduardo Delgado

### **DIRETORIA EXECUTIVA**

Diretor-Geral: Rubem Cima

Diretor de Assuntos Jurídico: Luiz Afonso de Melo Peres

Diretor de Qualidade dos Serviços: Ricardo Pereira da Silva

Diretor de Tarifas: Márlon Bentlin

## **DESTAQUES DO ANO DE 2002**

### **AGERGS - CINCO ANOS**

Em Julho de 2002 a Agência Estadual de Serviços Públicos Delegados completou 05 anos. A data representa um marco na história da regulação no Brasil.

Não haveria maneira mais apropriada de comemorar, portanto, do que trabalhando pela aproximação do ente regulatório com a sociedade e através da ampla discussão sobre os caminhos da regulação no país.

Desta forma, a Agência realizou quatro audiências públicas regionalizadas, em importantes e representativas cidades do Estado, quais sejam, Santa Maria (18/07), Caxias do Sul (29/07), Santa Cruz do Sul (06/08) e Pelotas (15/08).

A iniciativa se mostrou extremamente válida e produtiva. Oportunizou uma aproximação da AGERGS com a sociedade gaúcha, funcionando como um canal de informação sobre as atividades da Agência, assim como de esclarecimentos e reclamações apresentados pelas concessionárias, pelos usuários e também pelo Poder Concedente.

A fim de comemorar os 05 anos da Agência foi realizado, ainda, o Painel "Experiências Positivas que ensejaram atos regulatórios". O painel contou com a exposição de Agências do País, servindo como espaço para a discussão e troca de conhecimentos quanto a temas relacionados à atividade regulatória.

## **NOMEAÇÃO DOS CONCURSADOS**

A partir do diálogo estabelecido com o Governo do Estado, a AGERGS nomeou, em 2002, 15 Técnicos de Nível Superior (01 advogado, 02 contadores, 03 administradores, 02 economistas, 05 engenheiros civis e 01 engenheiro mecânico) e 03 Auxiliares Técnicos.

O Engenheiro Mecânico e um dos administradores aguardam a solução de litígio judicial para a posse.

O concurso público foi realizado ainda em 1998, expirando o prazo para as nomeações, portanto, em 2002. Importante destacar que, até então, somente haviam sido nomeados 10 Técnicos de Nível Superior, o que relegava a Agência a uma situação de significativa carência de recursos humanos.

## **REGULAMENTO PARA PROCEDIMENTOS DE MEDIAÇÃO DE CONFLITOS**

Em 20 de Agosto de 2002, o Conselho Superior da AGERGS aprovou, através da Resolução nº 123, o Regulamento para Procedimentos de Mediação de Conflitos.

O Regulamento, elaborado pela Diretoria Jurídica, padroniza procedimentos, estabelecendo regras para a mediação de conflitos pela AGERGS, com base na Lei 10.931/97, em seu art. 4º, IX.

## **O REGULAÇÃO**

Neste ano de 2002 foi criado o Informativo Interno O **Regulação**. O Regulação, elaborado pela Assessoria de Imprensa da AGERGS, a partir das informações repassadas pelas Diretorias, teve seu nome escolhido através de votação pelos funcionários. Atualmente, o informativo já se encontra em seu terceiro número.

## **SALA ROMILDO BOLZAN**

Em 12 de Setembro de 2002, o Conselho Superior decidiu, conferir a sala de sessões o nome do ex-Conselheiro e Presidente Romildo Bolzan. A homenagem destaca a figura política, a capacidade de articulação e seu compromisso com a atividade regulatória.

## **PLANO DE CONTAS**

Outra ação importante ocorrida no ano de 2002, foi a aprovação, pelo Conselho Superior da AGERGS, da Resolução que institui o Plano de Contas Único para o transporte intermunicipal e transporte hidroviário de passageiros, no Estado.

O trabalho foi elaborado, a partir de deliberação do Conselho Superior, por técnicos da AGERGS, DAER e Metroplan, com a participação das empresas e suas associações representativas: ATM, RTI, Fetargs e AGPM, no que diz respeito ao transporte intermunicipal de passageiros.

O Plano de Contas é de vital importância para a regulação econômica, uma vez que irá padronizar os dados técnicos e contábeis que servirão como base para as análises financeiras e para a composição das tarifas, sendo que sua implantação se dará em Janeiro de 2003. Com isso, a

AGERGS, o Poder Concedente e as empresas Concessionárias terão maior poder de gerenciamento e manutenção do equilíbrio do sistema estadual de transporte de passageiros, além do que, o estudo servirá também para a verificação da viabilidade econômica na criação de novas linhas de transporte.

## **CAMPANHA "LUZ É VIDA! VIDA É LUZ!"**

Foram distribuídos, inicialmente, no primeiro trimestre de 2002, trinta e cinco kits "Luz é Vida! Vida é Luz!", através da Secretaria Estadual de Educação, às Delegacias Regionais de Educação para a utilização pelas escolas da rede estadual de forma piloto.

Em novembro de 2002 foram distribuídos os demais kits "Luz é Vida! Vida é Luz!" (1.200 kits contendo 02 fitas, um manual docente (caderno pedagógico) e um cartaz, mais 80.000 exemplares de um jogo lúdico), também através da Secretaria Estadual de Educação, para as Delegacias Regionais de Educação, cobrindo escolas da rede estadual, dos municípios de Porto Alegre, Canoas, Caxias do Sul, Pelotas e Santa Maria. Logo após a distribuição, iniciou-se campanha de mídia em rádio, televisão e jornais visando à divulgação da existência dos kits nas escolas estaduais.

## **LEI DAS TAXAS DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE - TAFIC**

Em 16 de Dezembro de 2002 foi sancionada a Lei nº 11.863, que altera a Lei das Taxas de Fiscalização e Controle, beneficiando 85% das concessionárias através da redução do valor das taxas devidas à Agência.

O Projeto de Lei foi fruto do trabalho de toda a equipe da AGERGS e, especialmente, da Diretoria Jurídica e do Gabinete Administrativo, sendo que sua aprovação resultou do esforço do Conselho Superior junto ao Governo do Estado, ao Legislativos e aos Concessionários.

A nova Lei foi uma grande conquista da AGERGS, uma vez que, com ela, a instituição consolida sua autonomia financeira e orçamentária, passando a contar com uma arrecadação aproximada de R\$ 6 milhões ao ano.



## **MARCO REGULATÓRIO**

A publicação do Sexto Exemplar da Revista Marco Regulatório, neste final de ano, dá continuidade a um espaço de divulgação de conhecimentos técnicos acerca da Regulação.

O informativo permanece com seu tradicional formato e continua a garantir espaço para as contribuições de especialistas, mas a grande parte dos artigos são assinados por diretores e técnicos da AGERGS e por dirigentes de outras Agências Brasileiras.

## **COMPARTILHAMENTO DE INFORMAÇÕES DOS CFCs**

A partir de 2002, a AGERGS passou a ter acesso ao cadastro e informações econômico-financeiras referentes ao Centros de Formação de Condutores de Veículos, a partir do banco de dados do DETRAN.

A integração de informações entre o Poder Concedente e a Agência Reguladora facilitará a atividade regulatória, e, especialmente o exame de viabilidade dos contratos de delegação, bem como a manutenção de tarifas justas aos usuários do serviço.

# ATIVIDADES E REALIZAÇÕES

## CONSELHO SUPERIOR

O Conselho Superior da AGERGS, composto por 07 Conselheiros, é o órgão deliberativo da Agência.

Durante o exercício de 2002, o Conselho analisou expedientes de extrema importância para a garantia da qualidade dos serviços públicos no Estado do Rio Grande do Sul. As matérias mais relevantes, objeto de discussão ao longo deste ano, encontram-se destacadas no Capítulo anterior - Destaques do Ano de 2002.

A título informativo, convém mensurar as atividades realizadas pelo Conselho:

ATIVIDADE	NÚMERO TOTAL
Sessões Solenes	03
Sessões Ordinárias	⇒ 06 reuniões com apresentação de agente externo ⇒ 26 reuniões com apresentações das Diretorias Técnicas da Agência ⇒ Total - 121 sessões
Sessões Extraordinárias	04
Audiências Públicas	06
Reuniões Administrativas	05
Deliberações Internas	07
Processos Analisados	51
Resoluções	33
Ofícios	134
Cumprimentos	69

## VIAGENS

DESTINO	CONSELHEIROS	Nº	FINALIDADE
Montevideo - Uruguai	02	01	Participação em Audiência referente a aumento da produção de carga no Porto de Rio Grande e visitar Agência Reguladora local
Brasília - DF	02	01	Participação de Audiência na ANEEL
Goiânia - GO	01	01	Participação no I Seminário de Serviços de Saneamento sediado na Agência Goiana de Regulação
Brasília DF	02	04	Reunião no Ministério dos Transportes
Fortaleza - CE	03	01	Participação no Encontro de Troca de Experiências entre as Agências Reguladoras, promovido pela ABAR
Brasília - DF	02	01	Participação em Audiência Pública no Ministério dos Transportes
Maceió - Al	02	01	Participação da inauguração da Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas - ARSAL, bem como da solenidade de assinatura de convênio com a ANEEL
Brasília - DF	02	02	Participação de Audiência com a Diretoria-Geral da Agência Nacional de Transportes Terrestres - ANTT, bem como na Associação Brasileira de Agências de Regulação - ABAR
Brasília - DF	01	01	Participação do Encontro de Troca de Experiências entre Agências Reguladoras dos Transportes, promovido pela ABAR
Brasília - DF	02	01	Audiência no Ministério dos Transportes, objetivando a assinatura do aditamento do Convênio entre o Ministério e a AGERGS, referente ao Pólo de Pelotas.
São Paulo - SP	01	01	Proferir palestra sobre Regulação dos Serviços Públicos Concedidos e Rodovias
São Paulo - SP	03	01	Participação no Seminário Os Serviços Públicos e os Consumidores
Santa Cruz - Bolívia	01	01	Participação no II Encuentro de Entes Reguladores de Agua Potable y Saneamento de Las Ameéricas
Curitiba - PR	01	01	Proferir palestra "Encontro Técnico sobre Agência de Regulação"
Brasília - DF	02	01	Participação de audiência com a Agência Nacional de Transportes Aquaviários
Brasília - DF	01	01	Participação no workshop Descentralização da Agência Nacional de Energia Elétrica

Salvador - BA	02	01	Participação de Reunião da ABAR e do Fórum sobre Regulação de Gás Natural
Curitiba - PR	02	01	Participação do V Encontro Nacional dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica
Brasília - DF	01	01	Participação na solenidade de entrega da Medalha Mérito Mauá
Brasília - DF	01	01	Participação de Encontro do Banco Mundial
Rio Grande	01	01	Reunião com representantes do Ministério Público local e com os autorizatários da Travessia Rio Grande - São José do Norte
Rio Grande	02	01	Visita a SUPRG e ao TECON
Rio Grande	02	01	Reunião sobre a Travessia hidroviária Rio Grande/São José do Norte e visita ao Porto de Rio Grande
São Gabriel	01	01	Visita ao sistema de irrigação
Carazinho	01	01	Visita ao Pólo Rodoviário do Município
Farroupilha e Pelotas	03	01	Visita ao Pólo de Farroupilha e ao Pólo de Pelotas, juntamente com a ANTT.
Pelotas	02	01	Visita técnica ao Pólo de Pelotas e reunião com a ECOSUL
Santa Maria	06	01	Audiência Pública
Caxias do Sul	05	01	Audiência Pública
Santa Cruz do Sul	04	01	Audiência Pública
Pelotas	06	01	Audiência Pública
Caxias do Sul	01	01	Vistoria Regulatória ao Pólo de Caxias do Sul

## **GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

O Gabinete da Presidência é o órgão coordenador de todas as atividades de representação externas e relações institucionais da AGERGS, em apoio à Conselheira Presidente e aos demais Conselheiros.

Neste sentido, é responsável pela emissão de toda a correspondência da Presidência e do Conselho Superior, dos atos do Conselho Superior, tais como Resoluções, Deliberações e atas. Trabalha, ainda, na organização de eventos como as sessões solenes, palestras e audiências públicas, assim como coordena a elaboração do relatório anual e presta assistência direta e imediata à Conselheira-Presidente.

O Gabinete da Presidência é composto por:

- Chefe de Gabinete: Roberta Moraes de Vasconcelos
- Secretária Executiva do Conselho Superior: Marlow Velasquez Lopes
- Secretária da Presidência: Neuza Silva Soares
- Assessora de Comunicação Social: Thamara da Costa Pereira
- Web Master: Alexandre da Silveira Soares
- Serviços Gerais: Carmen Elizete Padilha de Oliveira
- Estagiárias: Bruna Karpinski Santos, Daniela Laitano, Fernanda Gayer Nedel, Josie Trevisan Cambuzzi, Marla Chaves Garcia, Salimar Salib

Apenas a título demonstrativo, segue um quadro contendo as atividades mensuráveis realizadas pelo Gabinete da Presidência no exercício de

2002:

ATIVIDADES	NÚMERO TOTAL
Reuniões da Presidência com o Gabinete do Governador e do Vice-Governador	10
Reuniões da Presidência com Secretários	05
Outras reuniões da Presidência com agentes externos à AGERGS	54
Reuniões Administrativas Internas realizadas pela Presidência	30
Atas	134
Ofícios	198

## ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

A Assessoria de imprensa é um órgão ligado ao Gabinete da Presidência, responsável pela divulgação institucional.

### ATIVIDADES

- ⇒ Leitura dos Jornais de circulação estadual e de jornais de circulação nacional, seleção das matérias a serem arquivadas, taxaço e arquivamento. Taxação de outros materiais impressos ou virtuais de interesse dos Conselheiros e dos Técnicos da Agência. O trabalho de taxaço totalizou 1764 destaques no ano de 2002;
- ⇒ Atualização das página da Intranet e Internet;
- ⇒ Elaboração de 103 *releases*;
- ⇒ Contatos e atendimento à Imprensa;
- ⇒ Contato com a Secretaria de Comunicação do Governo do Estado e com a Agência de Publicidade;
- ⇒ Cobertura fotográfica de eventos realizados na AGERGS;
- ⇒ Criação do informativo interno O **Regulaço**.
- ⇒ Organização do sexto exemplar da Revista Marco Regulatório.
- ⇒ Distribuição dos kits "Luz é Vida! Vida é Luz!". No primeiro trimestre de 2002, a partir de trinta e cinco kits, que, com o apoio da Secretaria Estadual de Educação, foi entregue às Delegacias Regionais de Educação para avaliar a possibilidade de utilização nas escolas da rede estadual de forma piloto. Em novembro de 2002 foram distribuídos os demais kits "Luz é Vida! Vida é Luz!" (1.200 kits contendo 02 fitas, um manual docente (caderno pedagógico) e um cartaz, mais 80.000 exemplares de um jogo lúdico), também através da Secretaria Estadual de Educação, para as Delegacias Regionais de Educação, cobrindo escolas da rede estadual, acompanhada por campanha de mídia em rádio, televisão e jornais visando à divulgação da existência dos kits nas escolas estaduais.

- ⇒ Realização, no período de Janeiro à Março de 2002, de atividades de apoio e divulgação da Audiência Pública realizada simultaneamente em 13 capitais brasileiras, no dia 13 de março, sobre os Contratos de Adesão.
- ⇒ Divulgação dos Contratos de Adesão das concessionárias de energia elétrica, já na sua versão final e que deverão ser enviados pelas concessionárias de distribuição de energia elétrica a todos os consumidores de grupo B em baixa tensão.
- ⇒ Envio a todos os veículos de imprensa do Rio Grande do Sul, e inclusive para a Assessoria de Imprensa da ANEEL, em tempo real via e-mail, releases sobre todas as atividades de energia elétrica realizadas através desta Agência.
- ⇒ Apoiou-se e divulgou-se a visita da Aneel à Agergs com o objetivo de apresentar o Seminário sobre a "Estrutura Organizacional das Agências de Regulação", elaborado pela equipe de técnicos da Superintendência de Mediação Administrativa e Setorial (SMA) da Aneel, dia 02 de abril de 2002.

#### Relatório Quantitativo de Contatos com a Imprensa em 2002

VEÍCULO DE COMUNICAÇÃO	MATÉRIAS/NOTAS
Jornal	287
TVs	04
Rádios	54

As diversas entrevistas concedidas pela AGERGS não foram quantificadas.

## **DIRETORIA-GERAL**

A Diretoria-Geral é o Órgão de Execução que coordena e supervisiona, sob a orientação do Conselho Superior, as atividades de planejamento, organização, execução e controle das funções técnicas da Agência.

A Diretoria-Geral também responde pelo controle finalístico de todas as funções administrativas da Casa, sendo o ordenador de despesas por delegação da Presidência.

Ainda podemos citar que faz parte das suas competências a harmonização entre todos os setores da AGERGS, bem como a coordenação para o atingimento das metas e objetivos.

Tentamos aqui mensurar algumas das diversas atividades desenvolvidas durante o exercício de 2002, pela Diretoria-Geral, já que a grande maioria não podem ser expressadas em números.

A Diretoria-Geral é composta pelo Diretor-Geral, Rubem Cima, pela Secretária Sandra Regina Bock da Luz, pelo Assessor Superior Helmut Leonardo Volkmann e pela estagiária Cíntia Cristiane Gonçalves da Silva.

### **DEMONSTRATIVO DE ATIVIDADES MENSURÁVEIS DA DG:**

<b>ATIVIDADE</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Processos que tramitaram na DG	930
Encaminhamentos com parecer ao Conselho Superior	106
Ofícios expedidos	673
Memorandos expedidos	67
Licitações concluídas	03
Licitações em andamento	05
Contratações	13
Locação da sede	01



**REPRESENTAÇÃO EM SEMINÁRIOS, ENCONTROS, REUNIÕES DE TRABALHO E AUDIÊNCIAS**

Seminário realizado pelo IDEC em São Paulo	01
Encontro ANEEL / Contrato de Adesão	01
Audiências Públicas da ANEEL	02
Audiência Pública na Câmara Vereadores de Rio Grande	01
Reuniões com a Secretaria dos Transportes	01
Reuniões com o DAER	04
Reuniões com a METROPLAN	02
Reuniões com a SPH	02
Reuniões com a Secretaria de Energia, Minas e Comunicação	01
Reuniões com a SULGÁS	01
Reuniões com a CORSAN	01
Reuniões com a Secretaria da Fazenda	02
Reuniões com a Casa Civil	06

## **GABINETE ADMINISTRATIVO**

Ao Gabinete Administrativo, como órgão de apoio às atividades de competência da Presidência e do Diretor-Geral, compete orientar e encaminhar todos os assuntos, relacionados a pessoal, orçamento, finanças, patrimônio, material, transporte, serviços gerais, documentação e informática.

O Gabinete Administrativo, no exercício de 2002, foi coordenado pela Chefe-de-Gabinete Administrativo Maríndia de Brito Duarte e é composto pelo Técnico Superior Gilvane Amorim Oliveira, pelos Auxiliares Técnicos Maria Etelvina Gubert Viegas, Fernando Luiz Boff, Anderson Santos, José Felipe Pereira da Rocha, Patrícia Weber Azevedo, Luciane do Nascimento Izquierdo, João Carlos de Melo, Luiz Carlos Silveira da Silva e dos estagiários Emerson Luís Correia Gonçalves, Helen Oliveira do Nascimento, Josie Grave da Silva, Vanêssa Rosa de Oliveira.

### **ATIVIDADES DE ROTINA**

### **NÚCLEO DE RECURSOS HUMANOS**

O Núcleo de Recursos Humanos acompanha e encaminha assuntos referentes a vida funcional dos 07 Conselheiros, de 22 Técnicos de Nível Superior, 16 Auxiliares Técnicos, 02 Auxiliares de Serviços Gerais, 06 Cargos em Comissão, 01 servidor cedidos com Função Gratificada, 02 servidores cedidos da antiga Caixa Econômica Estadual, assim como as atividades de 19 estagiários.

Entre as atividades de rotina mensuráveis, podemos citar:

Assentamentos Funcionais	35
Viagens	110 processos

- **ESTÁGIO PROBATÓRIO:** Em Janeiro e Fevereiro de 2002 os 13 primeiros nomeados (cargo de Auxiliar Técnico) concluíram o estágio probatório.
- **PROMOÇÕES:** Efetivada a segunda promoção para os detentores do cargo de Auxiliar Técnico com efeitos a partir de Dez/2002, conforme Lei n.º 10.942/97 e Regulamento. Nesta ocasião foram promovidos 03 servidores do grau A para o B e 02 servidores do grau B para o C.

### **NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO**

Protocolo	770 processos abertos
Patrimônio	Inclusão de 100 itens novos
Almoxarifado	850 requisições de pedidos de material

- **SERVIÇOS GERAIS:** Solicitações variadas de manutenção e consertos;
- Passaram pela AGERGS 870 expedientes administrativos.

### **NÚCLEO DE FINANÇAS**

#### **ATIVIDADES**

Empenhos emitidos	1.492
Liquidações realizadas	1.452
Pagamentos efetuados	1.335
Retenções efetuadas	171
Solicitações de Recurso Orçamentário enviadas	297
Registros de Receitas efetuados	103
Conciliações contábeis elaboradas	56
Adiantamentos de numerário geridos	27
Prestações de contas registradas	70
Baixas de responsabilidade registradas	66
Lançamentos contábeis não automáticos	50
Balancetes elaborados	11

Outras atividades de responsabilidade do Núcleo de Finanças:

- Elaboração da proposta orçamentária
- Acompanhamento da execução orçamentária
- Elaboração do Balanço Geral
- Prestações de Contas (Tribunal de Contas, CAGE, ANEEL)
- Cobrança da Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados
- Atualização dos dados para a elaboração do Projeto de Lei da Taxa de Fiscalização

### **ORIGEM DOS RECURSOS DA AGERGS**

A AGERGS conquistou sua autonomia financeira no ano de 2001. Suas principais receitas provém:

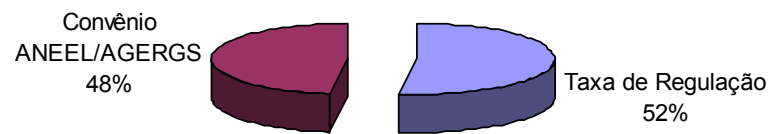
- ⇒ da Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados, criada pela Lei nº 11.073, de 30 de dezembro de 1997, e regulamentada pelo Decreto nº 39.228, de 29 de dezembro de 2002
- ⇒ do Convênio ANEEL/AGERGS 08/98, visando a descentralização de atividades complementares vinculadas às atribuições da ANEEL.



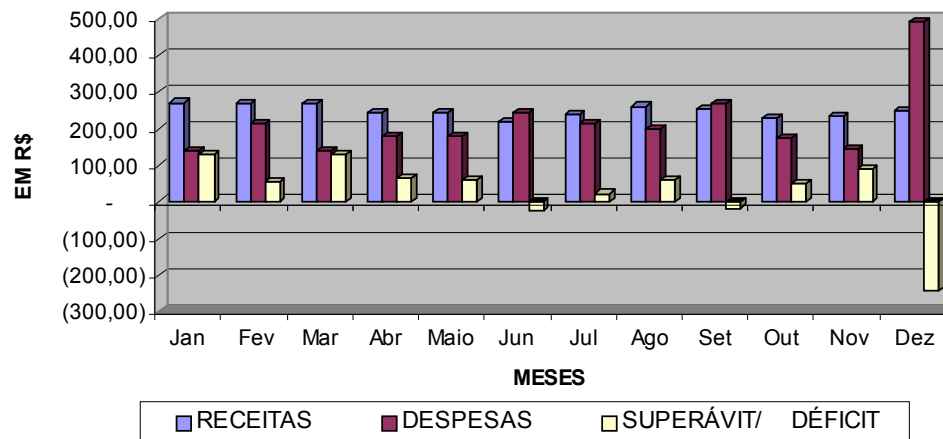
<b>RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS</b>			
<b>Exercício de 2002</b>			
<b>RECEITA ORÇAMENTÁRIA</b>			
FONTES	ORÇADA	ARRECADADA	SUPERÁVIT
RECURSO 0001 - TESOURO DO ESTADO	100.000,00	-	(100.000,00)
RECURSO 8000 - PRÓPRIOS DA AUTARQUIA	2.775.000,00	2.982.430,86	207.430,86
RECURSO 8012 - CONVÊNIO ANEEL/AGERGS	2.183.000,00	2.726.446,13	543.446,13
RECURSO 8025 - CONVÊNIO MT/AGERGS	48.000,00	-	(48.000,00)
<b>TOTAL</b>	<b>5.106.000,00</b>	<b>5.708.876,99</b>	<b>602.876,99</b>
<b>DESPESA ORÇAMENTÁRIA</b>			
FONTES	ORÇADA	EMPENHADA	SUPERÁVIT
RECURSO 0001 - TESOURO DO ESTADO	100.000,00	-	100.000,00
RECURSO 8000 - PRÓPRIOS DA AUTARQUIA	3.287.700,00	2.600.929,96	686.770,04
RECURSO 8012 - CONVÊNIO ANEEL/AGERGS	2.828.000,00	2.726.446,13	101.553,87
RECURSO 8025 - CONVÊNIO MT/AGERGS	48.000,00	-	48.000,00
<b>TOTAL</b>	<b>6.263.700,00</b>	<b>5.327.376,09</b>	<b>936.323,91</b>
<b>SUPERÁVIT</b>			
<b>(Receita Arrecadada - Despesa Empenhada)</b>			

FONTES	EXECUÇÃO		
RECURSO 0001 - TESOURO DO ESTADO		-	
RECURSO 8000 - PRÓPRIOS DA AUTARQUIA	381.500,90		
RECURSO 8012 - CONVÊNIO ANEEL/AGERGS		-	
RECURSO 8025 - CONVÊNIO MT/AGERGS		-	
<b>TOTAL</b>	<b>381.500,90</b>		
OBS.: Os valores relativos ao mês de dezembro/2002 foram projetados.			

**COMPOSIÇÃO DA RECEITA  
EXERCÍCIO DE 2002 (Projeção)**



**COMPARATIVO DE RECEITAS E DESPESAS PRÓPRIAS  
EXERCÍCIO DE 2002 (Projeção)**





**FLUXO DE CAIXA - TOTAL DE  
RECURSOS  
EXERCÍCIO DE 2002**

DESCRIÇÃO	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO ESTIMADO	MÉDIA
<b>SALDO BANCÁRIO INICIAL</b>	#####	#####	794.435,83	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####	#####
<b>RECEITA ARRECADADA CAUÇÕES (FEESC e FATEC)</b>	272.531,37	#####	982.197,82	248.520,78	960.917,51	225.025,63	242.777,01	976.653,06	266.931,21	231.936,49	698.603,24	332.696,00	475.739,75
	-	-	-	-	-	39.852,00	-	-	-	-	-	(39.852,00)	-
<b>DESPESA PAGA</b>	539.353,57	#####	379.567,06	313.411,57	310.011,80	372.016,63	414.917,45	450.899,99	453.046,03	420.332,98	575.391,16	748.365,87	436.025,31
PESSOAL E ENCARGOS	157.420,87	161.385,97	108.622,73	165.310,80	131.683,85	144.782,78	185.050,41	194.062,41	215.168,85	165.018,64	267.920,39	396.856,98	172.402,52
DIÁRIAS	912,62	2.912,51	3.178,31	2.819,18	2.649,28	1.259,13	1.607,30	4.140,40	6.007,08	2.599,43	4.805,59	4.801,83	2.990,08
MATERIAL DE CONSUMO	-	-	-	180,50	1.524,45	-	-	-	1.101,77	1.192,70	11.768,30	1.580,46	1.433,43
SERVIÇOS DE TERCEIROS E ENCARGOS	-	-	-	-	-	82.823,98	20.959,99	-	570,00	-	-	80.470,50	9.486,72
Publicidade	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Assinatura de Periódicos	235,80	306,00	708,20	130,00	130,00	980,00	-	300,00	-	-	1.086,70	1.026,00	352,43
Juros e Encargos	218,78	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	19,89
Congressos, Simp., Confer. e Exposições	-	-	-	-	-	-	330,00	-	-	13.522,00	-	-	1.259,27
Condomínio	7.294,55	13.350,96	7.648,57	11.106,79	19.224,28	20.964,34	14.311,61	18.557,11	12.718,63	13.395,04	13.365,69	15.919,61	13.812,51
Passagens Aéreas	1.332,65	6.168,48	10.535,94	5.087,82	7.290,36	3.814,87	2.229,60	6.224,72	1.392,08	14.356,93	11.626,91	22.218,48	6.369,12
Adiantamento de numerário	800,00	694,69	350,71	977,97	836,18	206,65	1.203,08	1.770,11	937,53	1.754,48	1.569,67	1.851,25	1.009,19
Locação de Imóveis	5.457,50	5.457,50	5.457,50	5.997,79	5.997,79	5.997,79	5.997,79	5.997,79	5.997,79	5.997,79	5.997,79	5.997,79	5.850,44
Locação de Máquinas e Equipamentos	4.442,50	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	990,00	1.191,60	1.140,16	990,00	990,00	1.130,56	1.335,84
Locação de Veículos	578,82	4.548,02	1.920,51	1.964,40	2.693,36	1.188,58	742,36	4.457,51	6.087,26	2.775,39	759,66	2.892,71	2.519,62







**FLUXO DE CAIXA -  
RECURSO CONVÊNIO  
ANEEL  
EXERCÍCIO DE 2002**

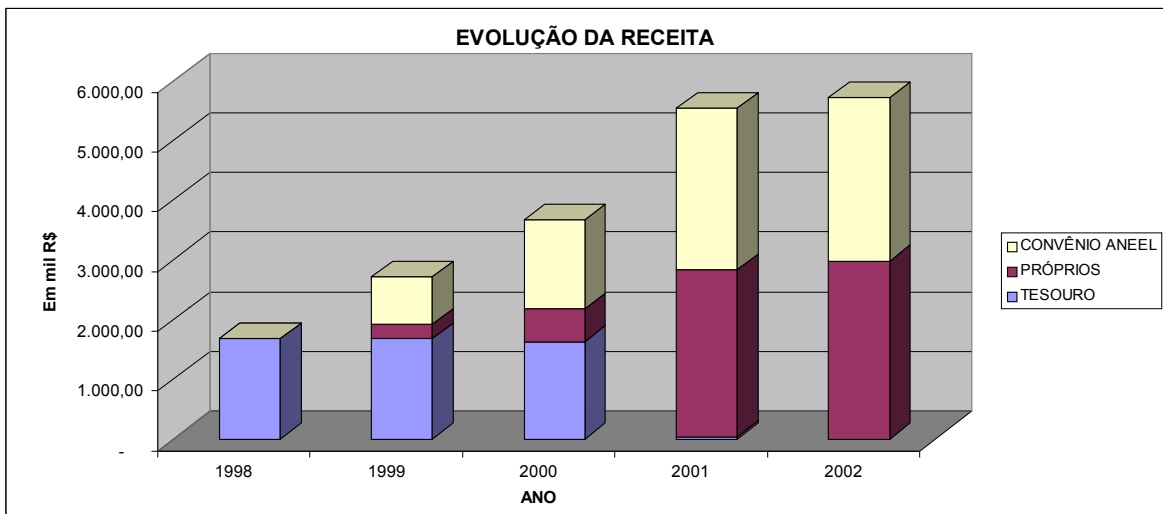
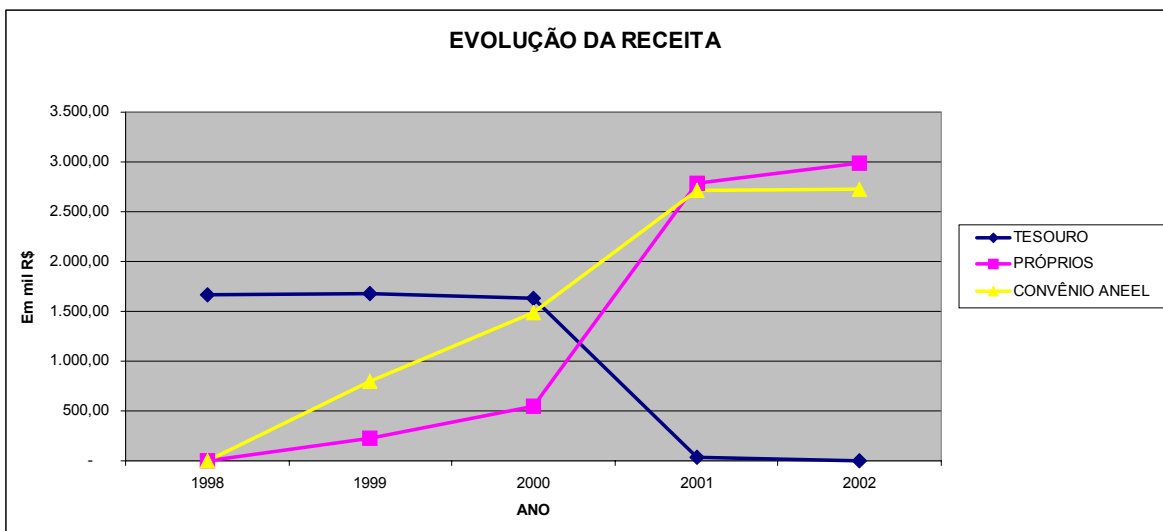
<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>JANEIRO</b>	<b>FEVEREIRO</b>	<b>MARÇO</b>	<b>ABRIL</b>	<b>MAIO</b>	<b>JUNHO</b>	<b>JULHO</b>	<b>AGOSTO</b>	<b>SETEMBRO</b>	<b>OUTUBRO</b>	<b>NOVEMBRO</b>	<b>DEZEMBRO ESTIMADO</b>	<b>MÉDIA</b>
<b>SALDO BANCÁRIO INICIAL</b>	##### #	42.443,22	4.780,48	##### #	##### #	##### #	##### #	652.071,82	##### #	##### #	658.025,43	740.449,04	##### #
<b>RECEITA ARRECADADA</b>	982,68	54,45	##### #	5.223,42	##### #	6.073,83	4.673,67	714.873,45	12.974,72	4.158,22	##### #	82.399,67	##### #
<b>CAUÇÕES (FEESC e FATEC)</b>	-	-	-	-	-	39.852,00	-	-	-	-	-	(39.852,00)	-
<b>DESPESA PAGA</b>	##### #	37.717,19	##### #	##### #	##### #	##### #	##### #	241.044,69	186.664,92	##### #	##### #	422.797,23	##### #
<b>PESSOAL E ENCARGOS</b>	-	-	-	-	-	25.740,73	39.183,60	38.783,62	-	81.304,46	123.633,56	148.551,33	38.099,78
DIÁRIAS	-	-	884,59	1.916,13	1.888,82	358,84	358,84	1.215,61	726,01	1.909,07	3.779,36	982,80	1.168,34
MATERIAL DE CONSUMO	-	-	-	-	-	-	-	-	204,95	-	5.419,45	191,60	484,67
SERVIÇOS DE TERCEIROS E ENCARGOS	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Publicidade	-	-	-	-	-	-	3.422,00	-	570,00	-	-	80.470,50	7.038,54
Assinatura de Periódicos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Juros e Encargos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Congressos, Simp., Confer. e Exposições	-	-	-	-	-	-	120,00	-	-	13.522,00	-	-	1.136,83
Condomínio	-	-	7.648,57	11.106,79	17.176,06	16.723,26	10.018,13	12.989,98	8.903,04	9.376,53	9.355,98	11.143,73	9.536,84
Passagens Aéreas	-	-	3.691,71	6.887,77	4.562,01	1.498,16	819,81	4.492,91	-	8.636,15	11.626,91	8.121,15	4.194,72
Adiantamento de numerário	-	-	-	747,50	-	-	400,00	76,50	-	877,00	213,90	-	192,91
Locação de Imóveis	-	-	5.457,50	4.198,45	4.198,45	4.198,45	4.198,45	4.198,45	4.198,45	4.198,45	4.198,45	4.198,45	3.603,63
Locação de Máquinas e Equipamentos	3.022,23	-	990,00	495,00	495,00	495,00	495,00	595,80	570,08	495,00	495,00	565,28	726,12
Locação de Veículos	-	-	1.472,79	732,41	-	434,32	742,36	272,36	605,17	489,74	235,20	22,26	417,22

Processamento de Dados	3.863,25	3.089,73	16.663,49	4.210,23	13.070,41	9.966,82	1.619,50	18.542,07	9.715,85	10.044,43	8.827,07	10.423,25	9.169,68	
Correio	465,71	-	275,92	137,42	357,51	356,84	345,55	901,89	580,27	4.738,08	1.372,00	4.407,12	1.161,53	
Telefone	-	-	9.057,67	5.201,18	6.026,32	4.885,20	4.902,23	4.575,50	6.191,10	6.823,24	4.176,33	3.509,62	4.612,37	
Publicações Obrigatórias	-	-	-	961,40	-	-	-	-	-	1.178,80	2.709,30	-	404,13	
Restituições de Receitas	167.370,18	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	13.947,52	
Serviços Gráficos	-	-	-	-	-	-	-	-	-	350,22	642,00	-	82,69	
Serv. Fotografia, Cinegr., Som e Projeção	-	-	-	-	-	-	250,00	-	-	-	-	-	20,83	
Serviço de Assessoramento e Consultoria	169.615,07	34.627,46	183.445,00	91.722,50	91.722,50	54.787,10	154.400,00	154.400,00	154.400,00	154.400,00	206.334,19	150.210,14	133.338,66	
Despesas Bancárias	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
Recuperação de Materiais e Bens Móveis	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
<b>SALDO BANCÁRIO FINAL</b>	<b>42.443,22</b>	<b>4.780,48</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>	<b>952.210,38</b>	<b>#####</b>	<b>740.449,04</b>	<b>#####</b>	<b>#####</b>
			<b>#</b>	<b>#</b>	<b>#</b>	<b>#</b>	<b>#</b>	<b>#</b>	<b>#</b>		<b>#</b>		<b>#</b>	<b>#</b>

# EVOLUÇÃO ANUAL DA RECEITA ARRECADADA

RECURSOS	1998		1999		2000		2001		2002	
	EXECUTADA	%	EXECUTADA	%	EXECUTADA	%	EXECUTADA	%	PROJETADA*	%
TESOURO	1.671.197,81	100,0%	1.680.348,54	61,9%	1.630.749,69	44,5%	38.951,15	0,7%	-	0,0%
PRÓPRIOS	552,79	0,0%	232.030,85	8,5%	543.606,81	14,8%	2.789.011,53	50,3%	2.982.430,86	52,2%
CONVÊNIO ANEEL	-	0,0%	803.252,18	29,6%	1.488.849,24	40,6%	2.713.470,74	49,0%	2.726.446,13	47,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.671.750,60</b>	<b>100,0%</b>	<b>2.715.631,57</b>	<b>100,0%</b>	<b>3.663.205,74</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.541.433,42</b>	<b>100,0%</b>	<b>5.708.876,99</b>	<b>100,0%</b>

\* Os valores relativos ao mês de dezembro/2002 foram projetados.



## **NÚCLEO DE INFORMÁTICA**

- Administração da rede
- Suporte técnico
- Desenvolvimento de sistemas
- Levantamento de necessidades



## **DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS**

A Diretoria de Qualidade dos Serviços direcionou sua atuação para acompanhar a evolução dos serviços públicos delegados com vistorias regulatórias em campo, coletar a opinião dos usuários voluntários sobre os serviços públicos delegados sob regulação da AGERGS e incluir nos editais de novas concessões de serviços públicos os indicadores que permitam quantificar a qualidade do serviço prestado.

A Diretoria de Qualidade é composta pelos Técnicos Superiores Cláudia Vieira Coronas, Marco Aurélio Antunes, Luiz Henrique Mangion, Roberto Englert, Flávio Piccinini, Francisco Vasconcelos, pelo técnico cedido Volnei Chavier, pelos Auxiliares Técnicos Otávio Schneider Neto e Ana Cristina dos Santos Rodrigues e pela estagiária Liziane González.

### **ATIVIDADES**

#### **PÓLOS RODOVIÁRIOS**

➤ **Acompanhamento das condições das rodovias e serviços de atendimento ao usuário**

A equipe técnica da Diretoria de Qualidade realizou vistorias regulatórias nos pólos do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias (Metropolitano, Lajeado, Carazinho, Vacaria, Gramado e Santa Cruz do Sul).

Nestas vistorias são avaliadas, sob a ótica do usuário, as condições de pavimento (pista e acostamento), sinalização vertical e horizontal, obras de arte especiais (pontes e viadutos), drenagem. São também verificadas a presença dos veículos e das equipes para socorro mecânico e médico aos usuários da rodovia.



O acompanhamento da execução do PER é atividade que integra a vistoria regulatória, na qual a equipe técnica verifica em campo as obras e serviços realizados pela concessionária.



rodoviários: 19.

Número de Vistorias Regulatórias realizadas nos pólos

## ➤ **Atendimento de Reclamações dos Usuários**

Esta é uma atividade de rotina da diretoria nas quais são atendidos tanto pedidos de informações por telefone, quanto são fornecidas informações por escrito aos usuários nos casos mais complexos como é o de dúvidas sobre obrigações contratuais das concessionárias e pedidos de ressarcimento por danos causados a veículos.



## ➤ **Sistematização de Informações**

Com o objetivo de aprimorar o acompanhamento do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias e prestar contas à sociedade da utilização dos recursos arrecadados nas praças de pedágio, a equipe técnica elaborou planilhas que integrarão relatório que as concessionárias enviarão mensalmente à agência. Estas planilhas conterão cadastro dos veículos de socorro médico e mecânico, dados sobre tempo de espera do usuário pelo atendimento médico e mecânico, além de descrição e quantitativos dos serviços executados nos diferentes trechos das rodovias concedidas.

Atualmente, os dados disponíveis mensalmente são referentes aos acidentes ocorridos nos trechos de rodovias e quantificação de socorro médico e mecânico.

➤ **Acompanhamento da Execução do PER**

O acompanhamento da execução do PER é atividade que integra a vistoria regulatória, na qual a equipe técnica verifica em campo as obras e serviços realizados pela concessionária e sua adequação ao previsto em contrato.

➤ **Cumprimento da Execução do Convênio com o Ministério dos Transportes**

Foram elaborados cinco relatórios sobre as condições dos trechos de rodovias que integram o Pólo Rodoviário de Pelotas nos mesmos moldes.

A agência realizou visita técnica acompanhada de dirigentes da Agência Nacional de Transportes Terrestres que, a partir deste ano, se tornou o Poder Concedente das rodovias federais, bem como o órgão regulador das rodovias federais concedidas. Nesta visita, a AGERGS mostrou à ANTT o modelo de concessão do estado e repassou sua experiência na regulação do setor.

➤ **Reformulação do Acesso ao Sítio Floresta (Pelotas) – Atendimento à Demanda da Comunidade**

A partir da solicitação apresentada pelos moradores locais em audiência pública e deliberação de atendimento em caráter de urgência do Conselho Superior, foi realizada Reunião com a concessionária ECOSUL e a comunidade, buscando a viabilização da remodelação do acesso ao Sítio Floresta (BR 116) em Pelotas. A demanda da comunidade deve-se ao risco de acidentes provocado pela atual geometria do acesso.

Firme na tentativa de solucionar o problema, a AGERGS foi ao Ministério dos Transportes e à Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) para apresentar projeto a concessionária e solicitar autorização do Poder Concedente no sentido de permitir e agilizar a obra de reformulação deste trecho tão necessário à população local.

O resultado desta ação da AGERGS foi a execução de uma rótula vazada no local, reduzindo o risco de acidentes e oferecendo maior segurança aos pedestres e o atendimento de uma exigência da comunidade trazida ao conhecimento da agência em audiência pública realizada em Pelotas.

⇒ **Análise de recursos de multas impostas às concessionárias pelo DAER**

Cumprindo sua função regulatória de ser instância administrativa final das pendências entre Poder Concedente e Concessionárias, a agência examinou 8 pedidos de reconsideração de multas aplicadas pelo DAER às concessionárias do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias, totalizando um montante de aproximadamente R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais).

## **TRANSPORTE INTERMUNICIPAL DE PASSAGEIROS E ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS**

A equipe técnica da Diretoria de Qualidade participou de reuniões com grupo de trabalho constituído no DAER para acompanhar a elaboração do termo de referência que visa a contratação de consultoria para realizar estudo sobre o sistema de transporte intermunicipal de passageiros.

O encaminhamento apresentado foi o de atualizar os estudos de forma a possibilitar o fornecimento de dados e informações mais consistentes para a elaboração do termo de referência.

⇒ **Sistematização de Informações**

Foi elaborada planilha comparativa entre as avaliações da equipe técnica, que permite verificar a evolução dos quesitos da norma do DAER e da AGERGS.

## ⇒ **Vistorias nas Estações Rodoviárias**

Foram realizadas vistorias regulatórias nas estações rodoviárias de 1ª categoria em Capão da Canoa, Tramandaí, Pelotas, Carazinho, Taquara, Uruguaiana, São Gabriel e Alegrete; de 2ª categoria em Torres e Gramado; de 3ª categoria em Cidreira e São Sebastião do Caí e de 4ª categoria em Arroio Teixeira, Curumim, Arroio do Sal, Quintão, Pinhal, Imbé e Mariluz.



Nestas vistorias, a equipe técnica confere se as instalações e equipamentos existentes na estação rodoviária estão de acordo com o exigido no Ato do DAER nº 31.512. Também é verificado se os parâmetros de qualidade, indicados pela AGERGS são atendidos no que se refere ao conforto, segurança, higiene e limpeza das dependências do terminal rodoviário.



Número de Vitorias Regulatórias realizadas: 19.

⇒ **Editais de licitação de novas estações rodoviárias**

Análise dos editais de licitação para as estações rodoviárias de 54 municípios do estado: Arroio dos Ratos, Barra do Quaraí , Barra Funda, Bom Princípio, Bossoroca, Cândido Godoy, Capela de Santana, Capivari, Carlos Gomes, Cerrito, Condor, Coqueiro do Sul , Coronel Barros, Coxilha, Coxilha Velha, Derrubadas, Dr. Ricardo, Esperança do Sul, Estrela Velha, Fazenda Vila Nova, Garrunchos, Ibiraiaras, Ilópolis, Itaara, Ivoti, Jari e Quevedos (ambos no mesmo processo), Liberato Salzano, Maratá , Mariana Pimentel, Mata, Mato Castelhana, Nova Alvorada, Nova Candelária, Nova Santa Rita , Novo Hamburgo, Novo Tiradentes , Palmeira das Missões, Passa Sete, Paverama , Pontão , Putinga, São Francisco de Paula, São José das Missões, São Pedro do Butiá, São Valentim do Sul, São Valério do Sul, Selbach, Senador Salgado Filho , Sertão Santana, Silveira Martins, Toropi , Unistalda, Vila Mellos, Xangrilá.

⇒ **Combate ao Transporte Clandestino de Passageiros**

Elaborada proposta de cronograma de trabalho conjunto entre DAER, Polícia Rodoviária Estadual e AGERGS, visando ação contra o transporte clandestino de passageiros.

⇒ **Atividades complementares**

Participação no XXXIII Encontro Estadual de Vereadores, Assesores Legislativos das Câmaras do RS, representando o Conselho Superior da Agência, no painel denominado Exposição sobre as Razões e Objetivos da Luta contra o Monopólio no Transporte Intermunicipal – RS.



## PORTOS E HIDROVIAS

### ⇒ **Regulação do Terminal de Containeres do Porto de Porto Alegre**

A equipe técnica realizou vistoria regulatória no terminal de containeres do porto de Porto Alegre, a fim de verificar o cumprimento do contrato firmado entre concessionária e SPH, no que se refere a movimentação de cargas e atendimento à cláusula que exige a certificação de qualidade (ISSO 14000).

### ⇒ **Projeto de Melhoria de Qualidade dos Serviços – Travessia de Passageiros Rio Grande – São José do Norte**

Participação, em parceria com a SPH, no projeto de delegação, à uma empresa independente dos autorizatários da travessia de passageiros, da administração das estações hidroviárias de São José do Norte e de Rio Grande.

Isto possibilitou a venda de passagem única (aquela que pode ser utilizada em embarcações de qualquer empresa) e o melhor cumprimento dos horários de partida das embarcações, maior organização no embarque e desembarque, conservação da estação hidroviária de Rio Grande, bem como tem permitido medir a demanda de passageiros nos horários de pico e verificar se há sazonalidade no número de passageiros transportados.



Estas mudanças foram deliberadas pelo Conselho Superior, atendendo solicitação da população de São José do Norte em audiência pública realizada no final de 2001 naquele município.

### ⇒ **Vistorias Regulatórias Semestrais nas Travessias Hidroviárias**

Foram realizadas vistorias nas travessias hidroviárias de São José do Norte – Rio Grande, Triunfo – São Jerônimo e Taquari – General Câmara, a fim de verificar a adequação do serviço quanto ao conforto das embarcações e instalações da travessia, cumprimento de horários e levantar desconformidades que devem ser sanadas para a melhoria do serviço.



### ⇒ **Edital de licitação do terminal Fertisal no Porto de Porto Alegre**

Análise do edital de licitação do terminal de sal e fertilizantes do Porto de Porto Alegre, propondo a inclusão de indicador de qualidade para medir a produtividade do terminal (o tempo decorrido entre o início e o fim da operação de movimentação de carga).

## ⇒ **Atividades Complementares**

Participação no Seminário Regional de Portos nos dias 11 e 12 de julho de 2002.

Participação do grupo de trabalho que está elaborando o edital para a concessão da travessia hidroviária entre Porto Alegre e Guaíba. Este projeto tem a participação do BNDES, UFRJ, SPH, P. M. de Guaíba, P. M. de Porto Alegre e Metroplan.

## **SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS PELO DETRAN**

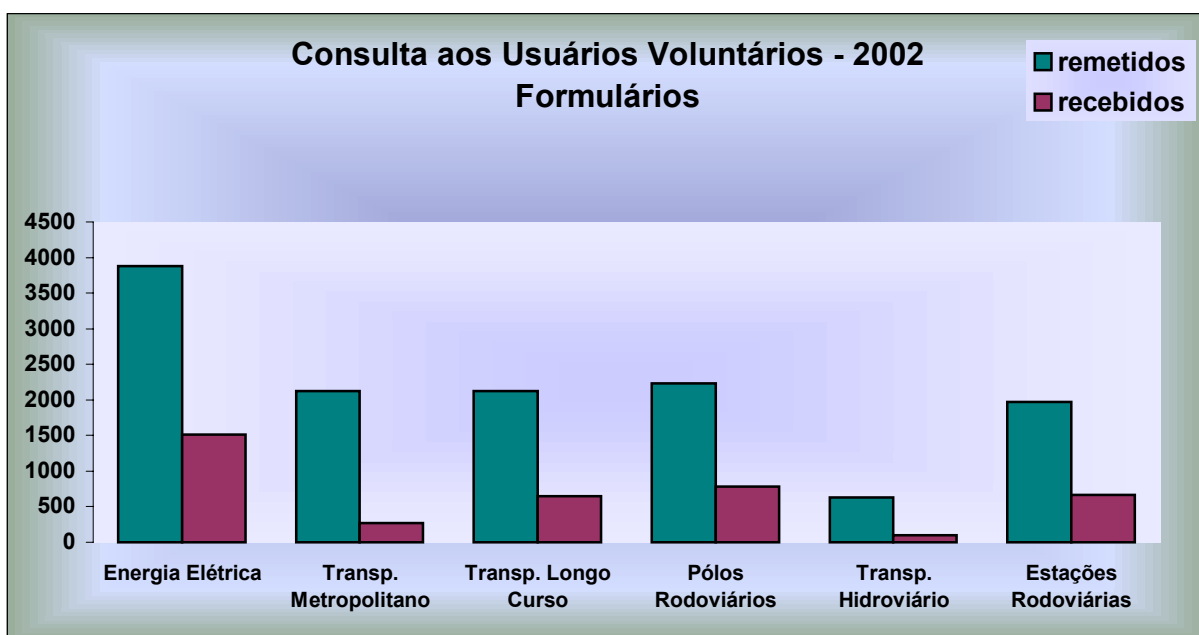
### ⇒ **Acompanhamento e regulação do setor**

Análise do edital de licitação para a concessão de Centro de Remoção e Depósito de Veículos em Porto Alegre, sugerindo a verificação da qualidade dos serviços por meio de quatro indicadores: a agilidade na remoção e na posterior liberação do veículo e o número de veículos que sofreram avarias ou tiveram objetos e/ou equipamentos perdidos durante a remoção e o depósito.

### ⇒ **Consulta aos usuários voluntários 2002**

A Diretoria de Qualidade dos Serviços em parceria com a Ouvidoria elaborou consulta aos usuários voluntários sobre a prestação de serviços públicos delegados nas áreas de energia elétrica, pólos rodoviários, transporte intermunicipal de passageiros metropolitano e de longo curso, estações rodoviárias e transporte hidroviário de passageiros.

Os usuários voluntários receberam pelo correio questionários com perguntas nas áreas de serviço público em que os mesmos se cadastraram para opinar. O número total de questionários enviados foi de 12.956 e obteve-se um retorno de 3.969 formulários preenchidos. Estes números mostram que 30,6% dos questionários foram respondidos, índice muito expressivo neste tipo de consulta. A segmentação do número de questionários enviados e respondidos por área é mostrado no gráfico e tabela abaixo.



	Energia Elétrica	Transp. Metropolitan	Transp. Longo Curso	Pólos Rodoviários	Transp. Hidroviário	Estações Rodoviárias
remetidos	3879	2122	2122	2236	630	1967
recebidos	1509	268	647	783	96	666
não devolvidos	2370	1854	1475	1453	534	1301

## **CONCLUSÃO**

O ano de 2002 foi marcado por importantes mudanças na Diretoria de Qualidade dos Serviços. A nomeação de servidores concursados, permitiu ampliar o leque de atuação nas diversas área reguladas, aumentando a qualidade do trabalho realizado.

A consulta aos usuários voluntários teve um retorno excepcional, aproximando efetivamente a AGERGS destes usuários que voluntariamente se inscreveram para colaborar na atividade regulatória, valorizando sua participação e auxiliando a agência na definição de parâmetros de qualidade.

Esta diretoria contribuiu para atender aos pedidos da comunidade em relação aos serviços públicos delegados como exemplifica o caso da reformulação do acesso ao Sítio Floresta (Pelotas) na BR 116.

Por fim, a análise de editais de licitação para concessão de novos serviços públicos, inserindo a definição de indicadores que visam a mensurar a qualidade do serviço foi mais uma contribuição desta diretoria para que a AGERGS cumpra seu dever legal e ofereça o retorno esperado pela sociedade.

## **GERÊNCIA DE PROCESSOS E PROJETOS DE ENERGIA ELÉTRICA**

A Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul (Agergs) tem desenvolvido, desde 1999, em parceria com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) atividades regulatórias junto aos agentes do setor elétrico no Estado. Esta parceria deve-se à celebração, em dezembro de 1998, do Convênio 08/1998 (Processo Aneel Nº 48.500.004.607/98-87) de Cooperação entre Aneel e Agergs, visando à descentralização de atividades vinculadas às atribuições da Aneel.

Compõem a equipe da Gerência de Processos e Projetos de Energia Elétrica da AGERGS o Gerente Nilton Telichevsky, os Técnicos de Nível Superior Luciano Schumacher Santa Maria, Eleonora da Silva Martins, José Carlos Lisboa, Miriam Suzana Rodrigues Schwartzbach e o estagiário Rudimar Gonzales Oliveira.

As atividades regulatórias no setor elétrico, realizadas pela Agergs, são definidas em conjunto com a Aneel, anualmente, através de Planos de Atividades e Metas (PAM's). O PAM estabelece as metas, atividades e produtos a serem desenvolvidos pela Agergs, durante o ano, em diversas áreas de regulação do setor elétrico.

As áreas de regulação no setor elétrico estão associadas a superintendências da Aneel. O número de superintendências da Aneel, com as quais a Agergs tem celebrado parcerias, cresceu ao longo desses quatro anos de existência do Convênio, iniciando com 04 parcerias, em 1999, 05 em 2000, 08 em 2001 e atingindo nove parcerias em 2002.

A tabela 1 lista as Superintendências envolvidas no PAM 2002.

**Tabela 1 – Lista de Superintendências da Aneel participando do PAM2002**

<b>Siglas</b>	<b>Superintendências</b>
SFE	Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade
SRD	Superintendência de Regulação dos Serviços de Distribuição
SCT	Superintendência de Concessões e Autorizações da Distribuição e Transmissão
SMA	Superintendência de Mediação Administrativa Setorial
SRC	Superintendência de Regulação da Comercialização da

	Eletricidade
SCS	Superintendência de Comunicação Social
SRI	Superintendência de Relações Internacionais
SFG	Superintendência de Fiscalização da Geração
SFF	Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira

## **METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS DE JANEIRO A OUTUBRO DE 2002**

### **SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE**

#### METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS

⇒ **Fiscalizar as áreas técnicas e comerciais de 100% das concessionárias de distribuição de energia elétrica do RS**

As oito concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado foram fiscalizadas nas áreas técnica e comercial, tendo sido elaborados os respectivos relatórios. Foram emitidos 08 Termos de Notificação, sendo que as manifestações das concessionárias, ainda se encontram sob análise.

A Tabela 2 lista as concessionárias do Estado.

<b>CONCESSIONÁRIA</b>	<b>MUNICÍPIO SEDE</b>
Distribuidora Gaúcha de Energia S/A – AES SUL	Porto Alegre
Companhia Estadual de Energia Elétrica – CEEE	Porto Alegre
Rio Grande de Energia S/A. - RGE	Porto Alegre
Usina Hidroelétrica Nova Palma Ltda - UHENPAL	Faxinal do Soturno
Hidroelétrica Panambi S/A. - HIDROPAN	Panambi
Departamento Municipal de Energia de Ijuí - DEMEI	Ijuí
Centrais Elétricas de Carazinho – ELETROCAR	Carazinho
Muxfeldt, Marin & Cia Ltda. - MUXFELDT	Tapejara

⇒ **Fiscalizar as Subestações da CEEE-Transmissora e da Eletrosul, que não pertençam à Rede Básica**

As doze subestações da CEEE-Transmissora e Eletrosul, que não pertençam a Rede Básica, foram fiscalizadas e elaborados os respectivos relatórios de fiscalização. Emitiram-se 12 Termos de Notificação. As manifestações das concessionárias, em resposta aos Termos de Notificação, ainda encontram-se sob análise.

A Tabela 3 lista as subestações fiscalizadas.

**Tabela 3 – Subestações**

<b>SUBESTAÇÃO</b>	<b>MUNICÍPIO</b>
SE Scharlau	São Leopoldo
SE Taquara	Taquara
SE Jacuí	Salto do Jacuí
SE Cruz Alta	Cruz Alta
SE Erechim I	Erechim
SE Panambi	Panambi
SE Canastra	Canela
SE Bugres	Canela
SE Santa Maria	Santa Maria
SE Alegrete	Alegrete
SE Ijuí I	Ijuí
SE Cachoeirinha I	Cachoeirinha

⇒ **Fiscalizar os PACDEEs e PP&Ds de 100% das concessionárias do RS**

Os Programas Anuais de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica (PACDEE) – Ciclo 2000/2001 das oito concessionárias de distribuição do Estado (Tabela 2) foram fiscalizados e elaborados os respectivos relatórios de fiscalização. Emitiram-se 07 Termos de Notificação, sendo que as manifestações das concessionárias, ainda estão sob análise.

Os Programas Anuais de Pesquisa e Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Setor Elétrico Brasileiro (PP&D) – Ciclo 2000/2001 das oito concessionárias de distribuição do Estado (Tabela 2) e da Companhia de



Geração Térmica de Energia Elétrica – CGTEE foram fiscalizados e elaborados os respectivos relatórios de fiscalização. Emitiram-se Termos de Notificação, sendo que as manifestações das concessionárias encontram-se sob análise.

⇒ **Acompanhar a implementação das não conformidades, determinações e recomendações contidas nos relatórios de fiscalização 2001**

Esta meta requer uma atividade contínua de monitoração das concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado (Tabela 2), pois as implementações, visando corrigir as não-conformidades detectadas nas fiscalizações de 2001, requerem, muitas vezes, obras nas respectivas áreas de concessão, que vão sendo concluídas ao longo do ano.

⇒ **Implementar o Projeto ARGOS em modo determinístico no RS**

As instalações de unidades do Projeto ARGOS, em modo determinístico no RS, foram realizadas em 2001, em áreas de cooperativas de eletrificação rural. No ano de 2002 ocorreu o acompanhamento dessas unidades através de contatos com os responsáveis técnicos das cooperativas e acessos ao "site" do ARGOS na Internet.

A instalação de seiscentas unidades do Projeto ARGOS, em modo não-determinístico, na concessionária de distribuição AES Sul foi determinada pela Aneel no final do ano de 2001 e ocorreu durante o ano de 2002. A Agergs participou dessa instalação, organizando cursos para funcionários da concessionária, verificando as possíveis alterações das unidades consumidoras sorteadas (quando a instalação não era possível), respondendo a dúvidas técnicas apresentadas pela concessionária, participando das análises técnicas de unidades que não funcionaram e acompanhando o cadastramento e ocorrências no "site" do ARGOS na Internet.

⇒ **Acompanhar mensalmente os indicadores de continuidade e de níveis de tensão das concessionárias do RS**

Realizaram-se acompanhamentos mensais dos indicadores de continuidade Duração Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (DEC) e Frequência Equivalente de Interrupção por Unidade Consumidora (FEC) para

todos os conjuntos de cada uma das oito concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado (Tabela 2).

Em função das análises realizadas, emitiram-se 12 Termos de Notificação referentes ao ano de 2001 e primeiro trimestre de 2002. No momento, estão sob análise as manifestações das concessionárias aos Termos de Notificação e em estudo a possibilidade de se firmar Termos de Ajuste de Conduta (TAC's) com as concessionárias. Os TAC's permitirão a realização de obras pelas concessionárias, através de investimentos adicionais em relação aos previstos, visando principalmente à melhoria dos indicadores de qualidade, em substituição à penalização por meio de multas (Autos de Infração).

Os indicadores de nível de tensão foram acompanhados, a partir de solicitações de consumidores com problemas de níveis de tensão. As soluções dos problemas foram encaminhados junto às concessionárias.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO**

### **METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS**

#### **⇒ Acompanhar a elaboração dos Planos Anuais de Pesquisa e Desenvolvimento**

Esta meta foi atingida mediante passagem de informações relativas aos Planos Anuais de P&D às concessionárias de distribuição de energia elétrica (Tabela 2) e à Companhia de Geração Térmica de Energia Elétrica – CGTEE: questões levantadas por essas concessionárias foram respondidas e apresentadas sugestões para melhorias dos programas.

#### **⇒ Acompanhar a execução dos Planos Anuais de Pesquisa e Desenvolvimento**

Esta meta foi atingida, em relação às concessionárias de distribuição de energia elétrica (Tabela 2) e da Companhia de Geração Térmica de Energia Elétrica – CGTEE, através de:

- 02 visitas de avaliação em campo dos projetos de P&D;

- 09 análises dos relatórios parciais dos projetos de P&D, com a correspondente emissão de Parecer Técnico pela AGERGS;
- 25 análises, seguidas de aprovação ou não solicitações de adiamento de prazos e de mudança de escopo dos projetos.

⇒ **Divulgar a Metodologia e os Resultados da Elaboração dos Planos Anuais de Pesquisa e Desenvolvimento**

Com a realização do II Seminário para Divulgação e Aperfeiçoamento dos Programas de Eficiência Energética e de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico do Setor Elétrico Brasileiro, que contou com forte participação das concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado (Tabela 2), obteve-se troca de experiências sobre a execução dos projetos de PACDEE pelas concessionárias, bem como sobre os processos de aprovação, acompanhamento e avaliação dos mesmos.

⇒ **Atividades Adicionais não previstas no PAM**

Desenvolveram-se também as seguintes atividades, não previstas no PAM2002, relacionadas ao estabelecimento de metas de DEC/FEC:

- Análise preliminar de solicitações da RGE, AES SUL e CEEE para revisão de metas de DEC/FEC através de Termos de Ajuste de Conduta(TAC's) e de Resoluções da ANEEL em abril de 2003;
- Definição, em conjunto com diversas superintendências da ANEEL, de metodologia de estabelecimento de TAC's relativos a indicadores de continuidade.

**SUPERINTENDÊNCIA DE CONCESSÕES E AUTORIZAÇÕES DA  
TRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO**

METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS

⇒ **Apoiar a ANEEL na conclusão do processo de regularização das cooperativas definindo as responsabilidades de atendimento em 65 áreas de atuação não acordadas**

O processo de regularização de Cooperativas de Eletrificação Rural iniciou-se no ano 2000, conforme regras estabelecidas na Resolução Aneel nº 333/99. O objetivo da regularização é enquadrar cada Cooperativa como Autorizada ou como Permissionária. Até o ano de 2001 haviam sido concluídas, para cada uma das dezesseis cooperativas do Estado, as análises de qualificação técnica. As definições das poligonais envolvidas das áreas de atuação das cooperativas estavam praticamente concluídas, ou por acordos firmados entre as cooperativas e concessionárias de distribuição, ou por pareceres técnicos emitidos pela Agergs em áreas de atuação em que não tenha ocorrido acordo entre os agentes.

O advento da Resolução Aneel nº 12, de 11 de janeiro de 2002, implicou na necessidade de realizar novos processos de mediação entre cooperativas e concessionárias visando à definição áreas de atuação que tenham sido estabelecidas através de pareceres técnicos da Agergs, devido à falta de acordo entre os agentes. Restaram sessenta e cinco áreas de atuação a serem mediadas e, em caso de não serem obtidos acordos entre os agentes, emitidos pareceres técnicos.

Até o momento, foram concluídas as definições de 13 das 65 áreas pendentes, através de parecer técnico da Agergs.

Está incluída neste item a realização de diversos processos de mediação de conflitos pontuais entre concessionárias e cooperativas, a maioria visando definir a responsabilidade de atendimento a consumidores localizados nos limites das áreas de atuação entre concessionárias e cooperativas.

⇒ **Apoiar a ANEEL na redação de 28 resoluções de regularização e definição de áreas de cooperativas e 13 contratos de adesão**

Esta atividade foi parcialmente cumprida, pois a Aneel está revisando os modelos de resolução e de contratos de adesão a serem utilizados na regularização de Cooperativas de Eletrificação Rural.

⇒ **Acompanhar o andamento das obras relativas às trocas de ativos de 13 cooperativas e respectivas concessionárias visando à regularização de áreas entre os agentes**

Acompanhou-se o andamento das obras definidas no Termo de Acordo assinado entre a Cooperativa Ceriluz e a concessionária Demei e conclusão das obras definidas para a regularização de localidades do município de Dona Francisca, envolvendo a concessionária Uhenpal e a cooperativa Celetro. Neste caso, houve também uma mediação, em conjunto com o Ministério Público de Faxinal do Soturno, envolvendo os moradores da localidade de Linha Grande, a Celetro e a Uhenpal.

⇒ **Manter atualizado o banco de dados das concessões de 8 concessionárias do RS em função da criação e instalação de novos municípios**

Foram concluídos e já enviados para a Aneel os relatórios de dezenove novos municípios, com os quais será alimentado o banco de dados das concessões.

⇒ **Instruir 15 processos de declaração de utilidade pública de faixas de domínios de LT's e SE`s**

Foram instruídos, até o momento, os seguintes processos:

- LT CEEE, em terra de Areia;
- LT RGE, em Bento Gonçalves;
- LT Certel, entre Lajeado e Canudos do vale, em estudo com a SCT, pois a CERTEL não está regularizada;

⇒ **Apoiar a ANEEL na instrução de 70 processos de regularização de cooperativas em outros Estados, no cumprimento da Resolução 333/99**

Realizou-se, em 17 de maio de 2002, reunião com a equipe licitada pela Aneel para conclusão do processo de regularização de 70 cooperativas de eletrificação rural em outros estados. Foram apresentados os procedimentos adotados pela Agergs no processo de regularização desenvolvido no Estado do Rio Grande do Sul.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE MEDIAÇÃO ADMINISTRATIVA SETORIAL**

### **METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS**

#### **⇒ Atender e solucionar as solicitações dos consumidores e/ou agentes nos prazos legais. Através do sistema de gerenciamento informatizado das solicitações**

Foram atendidas, no âmbito da Ouvidoria, 12.822 solicitações de consumidores de energia elétrica, das quais 10.355 foram prontamente solucionadas pelo Sistema de Ouvidoria da Agência e outras 2.467 solicitações foram objeto de análise posterior pela Agência.

Das 2.467 solicitações, 1.568 foram encaminhadas à GPE para emissão de parecer técnico sobre a solicitação.

#### **⇒ Acompanhar as atividades do (s) Conselho(s) de Consumidores**

No exercício de 2002 a Agência participou das reuniões dos Conselhos de Consumidores das concessionárias: CEEE (26/03 – 24/04 – 20/06); RGE (04/04 – 19/06 – 12/11) e AES Sul (22/08 – 03/10).

As concessionárias Muxfeldt, Uhenpal, Hidropan, Demei e Eletrocar compareceram ao IV Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia do Rio Grande do Sul.

Durante o ano, a AGERGS acompanha o calendário de reuniões, o Plano de Atividades e Metas, bem como as atas das reuniões dos Conselhos de Consumidores de cada concessionária do Estado.

#### **⇒ Continuar e ampliar as atividades relacionadas ao cadastro de usuários voluntários**

Meta atingida através da Ouvidoria, conforme se pode ver a partir do Relatório da área.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE REGULAÇÃO DE COMERCIALIZAÇÃO DA ELETRICIDADE**

### **METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS**

#### **⇒ Acompanhar o processo de aprovação dos Planos de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica das concessionárias do RS**

Esta meta foi atingida mediante passagem de informações relativas aos PACDEE's às concessionárias de distribuição de energia elétrica (Tabela 2): as questões levantadas foram respondidas e apresentadas sugestões para melhorias dos programas.

#### **⇒ Analisar e emitir parecer em função das solicitações de alterações nos Planos de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica, após a aprovação**

Esta meta foi atingida, em relação às concessionárias de distribuição de energia elétrica (Tabela 2), através de:

- visitas de avaliação em campo dos projetos de PACDEE;
- análise dos relatórios parciais dos projetos de PACDEE;
- análise, seguida de aprovação ou não, de solicitações de adiamento de prazos e/ou pequenas mudanças de escopo em projetos de PACDEE's.

#### **⇒ Divulgar a metodologia e os resultados da elaboração dos Planos de Combate ao Desperdício de Energia Elétrica**

Com a realização do Seminário, que contou com forte participação das concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado (Tabela 2), obteve-se troca de experiências sobre a execução dos projetos de

PACDEE pelas concessionárias, bem como sobre os processos de aprovação, acompanhamento e avaliação dos mesmos.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS

### **⇒ Divulgação das ações da ANEEL / AGERGS**

Esta meta foi alcançada através da Assessoria de Imprensa da AGERGS, constando, portanto, no capítulo que trata de suas Atividades e Realizações.

### **⇒ Divulgação dos direitos e deveres do consumidor**

Foi veiculado no site da AGERGS - [www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br) - o folheto dos "Direitos e Deveres dos Consumidores de Energia Elétrica"

Foram disponibilizados os folderes dos "Direitos e Deveres dos Consumidores de Energia Elétrica" no térreo do "Tudo Fácil" (central prestadora de serviços públicos do Rio Grande do Sul), prédio onde funciona a AGERGS: um ponto ao lado da urna de Cadastro dos Usuários Voluntários, outro na Central de Atendimento da CEEE. Disponibilizaram-se, também, folders sobre "Conselho de Consumidores de Energia Elétrica", além de folheto explicativo sobre as funções da AGERGS.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS**

METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS

### **⇒ Coordenar a execução do convênio ANEEL / AGERGS**

As atividades aqui realizadas visam acompanhar em tempo real a execução do PAM 2002 pela Agergs. Geraram-se relatórios trimestrais com



demonstrativos resumidos do andamento físico e financeiro das atividades propostas no PAM 2002. Foram propostos à ANEEL e realizados ajustes, nas atividades físicas e financeiras, assim como foi autorizado o início de atividades para a Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira, a partir do 2º semestre de 2002.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO DA GERAÇÃO**

### **METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS**

#### **⇒ Acompanhar autorizações e ampliações de centrais geradoras a serem implantadas no RS, do Ato Autorizativo até o início de obras**

Acompanhou-se o andamento dos empreendimentos visando à construção de centrais geradoras, a partir da emissão do respectivo Ato Autorizativo, expedido pela Aneel, até o efetivo início de construção. O acompanhamento visou, principalmente, à verificação do atendimento a marcos temporais estabelecidos nos Atos Autorizativos. Estiveram sob acompanhamento durante o ano de 2002 seis Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH's).

#### **⇒ Fiscalizar centrais em operação ou em construção no RS, destinadas ao serviço público, produção independente e autoprodução**

Foram realizadas 46 fiscalizações em centrais geradoras em construção e 46 em operação. Em funções destas fiscalizações foram emitidos 92 Termos de Notificação.

Cada central geradora em construção recebeu a visita da equipe de fiscalização, em média, a cada dois meses com o objetivo de verificar-se o andamento do cronograma de obras e a qualidade da construção. Foram fiscalizadas seis PCH's e duas Usinas Termelétricas (UTE's).

Cada central geradora em operação recebeu a visita da equipe de fiscalização uma vez no período de um ano. Para centrais geradoras fiscalizadas em 2001, conferiram-se, em especial, as não-conformidades detectadas naquela fiscalização com o objetivo de se averiguar a devida

implementação delas. Foram fiscalizadas quarenta e uma PCH's e nove centrais termelétricas.

## **SUPERINTENDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO ECONÔMICA E FINANCEIRA**

### **METAS, ATIVIDADES E PRODUTOS**

⇒ **Realizar Monitorações relacionadas às áreas econômicas e financeiras em Concessionárias de Distribuição e de Transmissão de Energia Elétrica**

Foram pesquisados periódicos diversos em que constam informações financeiras sobre as concessionárias de distribuição de energia elétrica do Estado e arquivadas as informações obtidas com o objetivo de se acompanhar a evolução financeira dessas concessionárias.

⇒ **Realizar Planejamentos de Fiscalizações Econômicas e Financeiras em Concessionárias de Distribuição e de Transmissão de Energia Elétrica**

Participação em 02 reuniões, realizadas pela Aneel, de planejamento das fiscalizações visando análise de dados para revisão tarifária das concessionárias AES Sul e RGE.

⇒ **Realizar Fiscalizações Econômicas e Financeiras em Concessionárias de Distribuição e de Transmissão de Energia Elétrica**

Participou-se da fiscalização econômica e financeira ordinária realizada pela Aneel junto a concessionária RGE.

## **DIRETORIA JURÍDICA**

A Diretoria Jurídica realiza atividades de assessoramento ao Conselho Superior, Presidência e demais órgãos da Agência, relacionadas diretamente à atividade fim da Autarquia, dentre as quais se incluem o exame e elaboração de editais de licitação e contratos administrativos, emissão de pareceres nas áreas reguladas, atuação na mediação de conflitos entre poder concedente e delegatários, propositura de medidas jurídicas para a consecução dos objetivos da AGERGS, dentre outras.

A Diretoria Jurídica é composta por seu Diretor Luiz Afonso de Melo Peres, pelos Técnicos de Nível Superior Stelamaris Caropreso Calovi, Luciana Luso de Carvalho, do Auxiliar Técnico Luiz Otávio Junges e da estagiária Marli Terezinha Luzzi.

### **ATIVIDADES**

- ⇒ Estudo da legislação específica relacionada aos Serviços Públicos.
- ⇒ Leitura diária das publicações nos Diários Oficiais do Estado e da União.
- ⇒ Acompanhamento dos processos judiciais de interesse da AGERGS.

### **REALIZAÇÕES**

- ⇒ 222 informações até a presente data, em atendimento a diversas solicitações (Conselho Superior, Presidência, Direção-Geral e demais Diretorias).
- ⇒ 49 Memorandos (atividade interna, comunicações às outras áreas da Agência enfocando matéria de cunho jurídico ou assuntos de interesse da AGERGS).
- ⇒ 06 Ofícios (respostas a solicitações de diversos órgãos)
- ⇒ Participação no Grupo de Estudos atinente à Travessia Porto Alegre - Guaíba.

## DESTAQUES

- ⇒ Elaboração da minuta do Regulamento para Procedimentos de Mediação de Conflitos no âmbito da AGERGS, aprovada pelo Conselho Superior – Resolução nº 123/2002.
- ⇒ Elaboração de Informações abordando aspectos da competência regulatória da AGERGS em áreas específicas: CFCs, CRDVs, CORSAN, SULGÁS, Arrendamento Portuário.
- ⇒ Elaboração da parte jurídica da minuta do projeto de lei que reformulou a legislação referente à Taxa de Fiscalização de Serviços Públicos Delegados – TAFIC, aprovado pela Assembléia Legislativa – Lei nº 11.863, de 16.12.2002.
- ⇒ Apresentação de Painel no V Curso sobre Regulação em Saneamento, promovido pela Secretaria Especial de Desenvolvimento Urbano da Presidência da República em nov/2002, em Brasília, versando sob o tema “A inserção do Agente Regulador nos novos contratos de concessão de serviços de saneamento básico a serem firmados entre os Municípios do RS, assessorados pela FAMURS, e a CORSAN”.
- Atuação nos procedimentos de mediação e arbitragem envolvendo o Contrato de Arrendamento firmado entre a SUPRG e a empresa TECON Rio Grande S.A.

## CONCLUSÃO

A Diretoria de Assuntos Jurídicos atingiu as metas propostas para o ano de 2002, respondendo as demandas solicitadas na área jurídica, contribuindo assim para o alcance dos objetivos institucionais desta Agência.

## **DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICOS FINANCEIROS**

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômicos e Financeiros desenvolve suas atividades em torno da responsabilidade de manter controle sobre o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão, buscando o seu aperfeiçoamento e correta medição, perseguindo a modicidade tarifária e averiguando a economicidade na utilização dos recursos envolvidos na prestação dos serviços públicos delegados.

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico Financeiros, conta com o Diretor Márlos Alberto Bentlin, assim como com equipe composta pelos Técnicos de Nível Superior Daniella Baldasso, Eduardo D'Ávila Leal, Roberto Tadeu de Souza Júnior, Eduardo Grijó, Odair Gonçalves, Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa e com o trabalho de Keli Lemos dos Santos.

A consecução destes objetivos passa pela realização de diversas atividades e projetos das quais é oportuno destacar:

### **➤ Implantação do Plano de Contas Unificado**

A implantação de um Plano de Contas padrão para as diversas empresas de um mesmo setor de atividade resultará na padronização dos dados contábeis, os quais serão utilizados em análises financeiras e composição das tarifas.

Foi elaborado propostas de plano único de contas e de relatório de informações (balancete trimestral) para o Sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros (longo curso e metropolitano), contando com a colaboração do DAER e METROPLAN e participação de empresas e suas associações representativas, que passarão a vigorar a partir de janeiro de 2003.

Foi elaborado propostas de plano único de contas e de relatório de informações (balancete trimestral) para as empresas do transporte hidroviário, que passarão a vigorar a partir de janeiro de 2003.

➤ **Estudo de Viabilidade de Controladores Eletrônicos de Fluxo de Passageiros**

A proposta e o estudo de implantação de controladores de fluxo de passageiros no transporte coletivo visa instituir a sistemática de medição permanente do aproveitamento econômico e índice de passageiros por quilômetro (IPK) por trechos, linhas ou grupos de linhas (eixos) qualificando a capacidade de planejamento, gerenciamento e fiscalização das empresas através do recebimento automático de dados detalhados e minimizando a assimetria de informação entre todos os entes envolvidos. Nesse sentido priorizou-se o estudo para utilização desta ferramenta no transporte intermunicipal de passageiros.

➤ **Editais de Licitação**

A AGERGS procedeu à análise do edital de licitação da travessia Porto Alegre - Guaíba e tem participado de um grupo de trabalho constituído ainda pelo BNDES, METROPLAN, SPH, Prefeitura de Porto Alegre e Prefeitura de Guaíba que objetiva ao estudo de viabilidade econômica da travessia bem como a qualificação do referido edital.

O edital de licitação do Centro de Remoção e Depósito de Veículos Automotores de Porto Alegre também foi analisado e, atualmente, se encontra em fase de ajustes por parte do Poder Concedente (DETRAN).

➤ **Vistorias Regulatórias:**

Nesse ano as vistorias regulatórias nas empresas dos pólos de concessão rodoviária concentraram-se na análise dos procedimentos contábeis quanto aos registros e controles dos investimentos, gastos em manutenção e conservação, além de avaliar as rotinas de controle do fluxo de passageiros e

montagem do relatório contábil enviado, mensalmente, à AGERGS, num total de seis vistorias.

Na área de Portos e Hidrovias, foram feitas vistorias regulatórias nos terminais arrendados do Porto de Rio Grande (Pier Petrolífero - PETROBRÁS, terminal de containeres - TECON e terminal de trigo e soja - TERGRASA). Foi realizada, também, uma vistoria no terminal de containeres de Porto Alegre.

### ➤ **Análise de Reajustes Tarifários**

As análises de processos de reajuste tarifário são periódicas e se referem a aplicação de índices que medem as variações de preços do mercado ou análise de planilhas de custos para a reposição de perdas inflacionárias ocorridas durante o período. Foram realizadas, em 2002, as seguintes análises:

- reajuste tarifário dos contratos de concessão dos pólos rodoviários.

- reajuste tarifário do Transporte Intermunicipal Coletivo de Passageiros de Longo Curso e do Transporte Metropolitano de Passageiros.

- reajustes tarifários da SULGÁS.

- reajuste de tarifas da travessia de Passageiros e veículos Triunfo-São Jerônimo.

### ➤ **Análise de Solicitações de Revisão Tarifária**

As revisões tarifárias são processos excepcionais que visam a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos em decorrência de fatos supervenientes que venham a impor alterações na estrutura dos custos das empresas concessionárias. Foram duas as análises deste tipo feitas no ano de 2002:

- Análise do processo de revisão tarifária dos contratos de concessão dos pólos rodoviários decorrente do aumento de alíquota do Imposto sobre Serviços (ISS) de competência municipal de 2% para até 5%.

- Análise do impacto da taxa de fiscalização e controle da AGERGS - TAFIC no equilíbrio econômico e financeiro das concessionárias de pólos rodoviários.

#### ➤ **Atendimento a Reclamações de Usuários**

Como suporte aos serviços da ouvidoria no que tange à solução de problemas e questionamentos de usuários, relativos às tarifas praticadas pelas concessionárias nas diversas áreas da atuação da Agência, foram encaminhadas diversas informações para usuários dos serviços públicos.

#### ➤ **Acompanhamento Operacional das Concessões**

Instrumentalização das informações necessárias ao acompanhamento dos Pólos de Concessão Rodoviária: recebimento dos relatórios mensais de acompanhamento físico - operacional (enviados pelo DAER).

#### ⇒ **Fiscalizações Econômicas e Financeiras**

No ano de 2002 a ANEEL delegou mais uma atividade, a Fiscalização Econômica e Financeira, que tem o propósito de averiguar a gestão dos agentes no sentido de preservar o equilíbrio econômico e financeiro das concessões, objetivando a modicidade das tarifas, através do acompanhamento do o fluxo de informações recebidas dos diversos agentes (informações essas objeto de regulação contábil).

A AGERGS, por delegação da Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira da ANEEL, acompanha vários itens de controle, avaliando o desempenho, o cumprimento das obrigações contratuais e da regulamentação setorial, bem como da legislação vigente por meio de visitas de fiscalização: referem-se ao exercício da fiscalização in loco para verificar se os procedimentos



adotados pelos agentes são condizentes com o que expressa os contratos de concessões, regulamentos e legislação, bem como para validar dados e informações a fim de subsidiar os processos decisórios da ANEEL, em especial os referentes às revisões tarifárias.

Foram realizadas duas (02) fiscalizações em campo, sendo que a AGERGS acompanhou a equipe da ANEEL e suas parceiras, empresas de auditoria, e elaborou três (3) fiscalizações em programas de eficiência energética e pesquisa e desenvolvimento.

## **OUVIDORIA**

(Dados: Janeiro a Novembro de 2002)

Nos termo do art. 13 do Decreto n.º 39061/98 (Regimento Interno da AGERGS), compete à Ouvidoria:

*"I - atuar junto aos usuários, prestadores de serviços delegados e Governo com o propósito de dirimir dúvidas e intermediar soluções nas divergências entre delegatários e consumidores, nas etapas iniciais;*

*II - registrar reclamações e sugestões da população sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS;*

*III - encaminhar as reclamações dos usuários dos serviços delegados, especialmente em relação à qualidade e à tarifa, aos respectivos órgãos competentes, acompanhando a solução do problema;*

*IV - estimular a criação e a organização de associações de usuários;*

*V - executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas."*

Integram a Ouvidoria os servidores André Luís Vieira Lopes, Fernando Schaedler, Nádia Maurano Rodrigues Oliveira, Rosaura Bohusch, Tatiane Moreira de Vargas e os estagiários Fabiano Cardoso Mayer, Humberto Goulart Neto e Liziane Lourdes Cordeiro.

### ATIVIDADES

#### ⇒ **USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS**

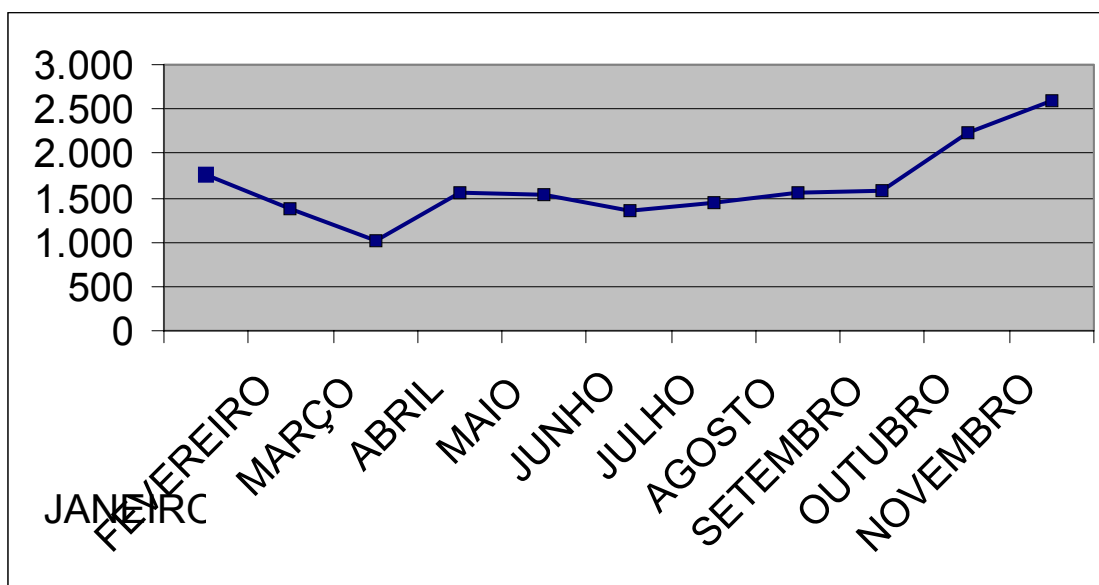
Iniciamos neste ano o recadastramento dos usuários voluntários. Foram enviadas 4.500 correspondências solicitando a atualização de dados, que resultaram, até o presente momento, no recadastramento de 1.461 usuários voluntários.

⇒ **DEMONSTRATIVO MENSAL DE RECLAMAÇÕES / 2002**

Através das tabelas e gráficos abaixo é possível verificar que a Ouvidoria recebe mensalmente em média 1.462 reclamações, sendo que 82% são resolvidas no próprio atendimento, as demais tramitam na Agência para a devida análise de cada caso.

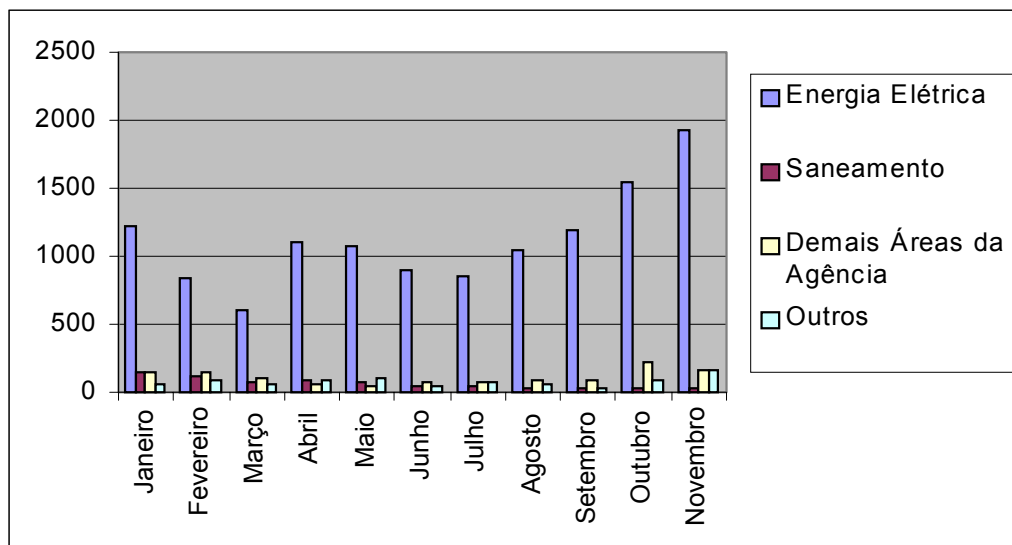
Identifica-se também que 83% do total de reclamações, referem-se à área de energia elétrica.

<b>MÊS</b>	<b>TOTAL DE SOLICITAÇÕES RECEBIDAS</b>	<b>SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS NO ATENDIMENTO</b>	<b>SOLICITAÇÕES COM TRAMITAÇÃO NA AGÊNCIA</b>
JANEIRO	1.756	1.572	184
FEVEREIRO	1.365	1.191	174
MARÇO	1.024	832	192
ABRIL	1.546	1.336	210
MAIO	1.541	1.279	262
JUNHO	1.364	1.059	305
JULHO	1.438	1.045	393
AGOSTO	1.550	1.205	345
SETEMBRO	1.580	1.336	244
OUTUBRO	2.241	1.870	371
NOVEMBRO	2.596	2.278	318
<b>TOTAL</b>	<b>18.001</b>	<b>15.003</b>	<b>2.998</b>



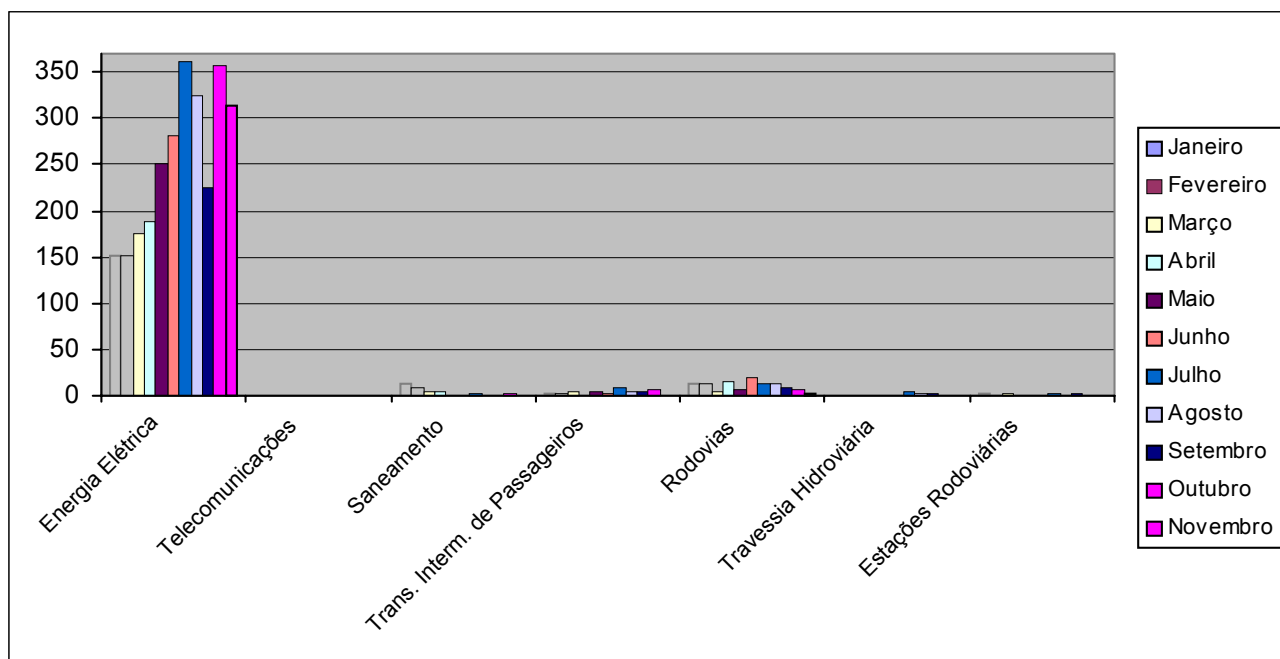
## SOLICITAÇÕES RESOLVIDAS NO ATENDIMENTO

Mês	Energia Elétrica	Saneamento	Demais Áreas da Agência	Outros
Janeiro	1221	148	142	61
Fevereiro	841	115	149	86
Março	596	70	109	57
Abril	1107	86	57	86
Maiο	1070	73	40	96
Junho	899	46	68	46
Julho	858	43	74	70
Agosto	1040	28	85	52
Setembro	1185	31	92	28
Outubro	1538	31	214	87
Novembro	1928	29	162	159



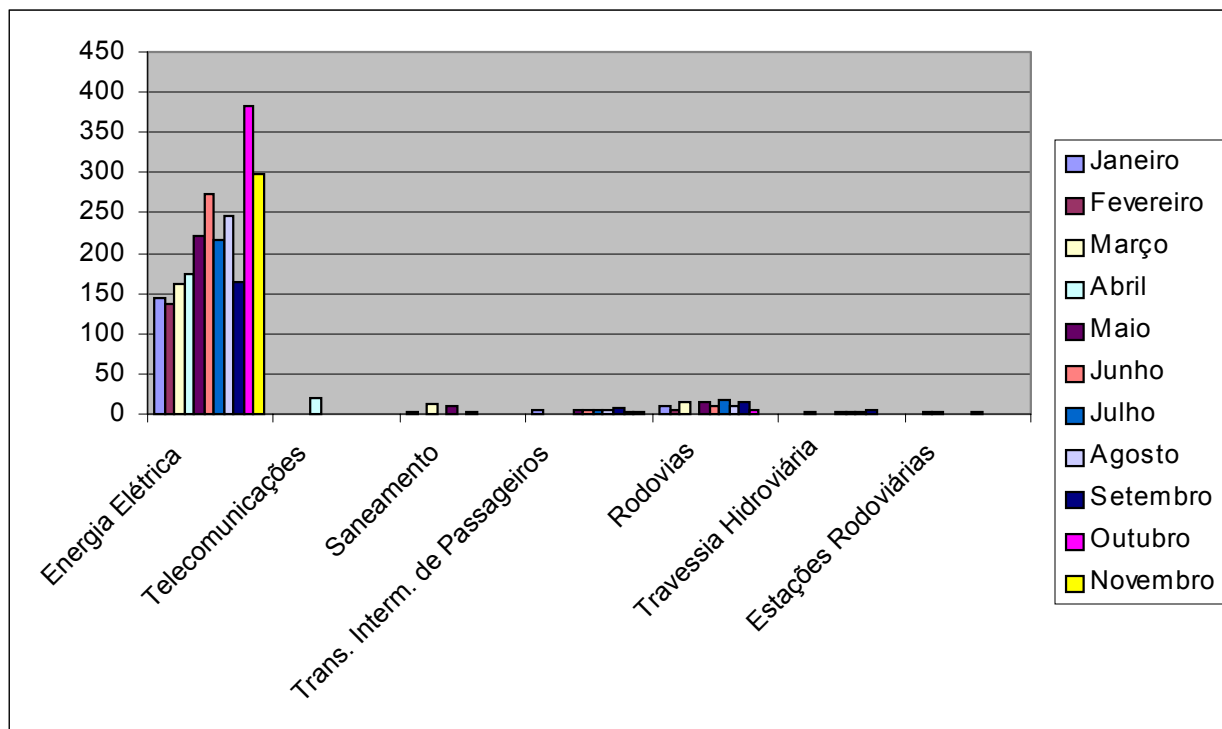
## LICITAÇÕES COM TRAMITAÇÃO NA AGÊNCIA

Mês	Energia Elétrica	Telecomunicações	Saneamento	Trans. Interm. de Passageiros	Rodovias	Travessia Hidroviária	Estações Rodoviárias
Janeiro	152	0	13	3	12	1	3
Fevereiro	151	0	8	2	12	1	0
Março	175	0	5	4	5	1	2
Abril	189	0	4	1	15	0	1
Maió	252	0	0	4	6	0	0
Junho	282	0	0	2	19	1	1
Julho	361	0	3	8	14	4	3
Agosto	324	0	0	5	13	3	0
Setembro	225	1	1	4	9	2	2
Outubro	356	0	2	6	7	0	0
Novembro	314	0	0	0	3	0	1

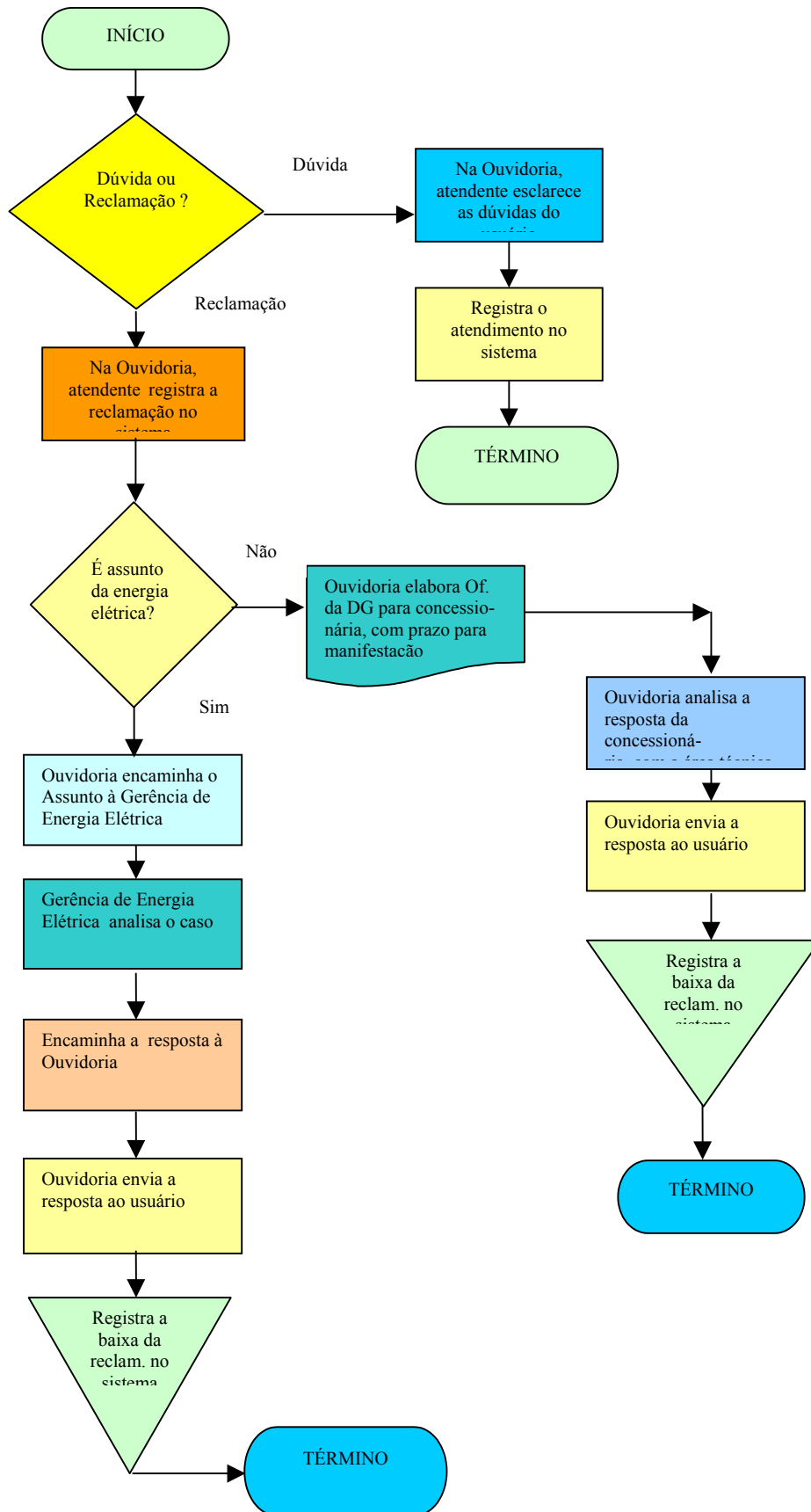


## SOLICITAÇÕES COM TRAMITAÇÃO ENCERRADA

Mês	Energia Elétrica	Telecomunicações	Saneamento	Trans. Intern. de Passageiros	Rodovias	Travessia Hidroviária	Estações Rodoviárias
Janeiro	144	0	2	4	9	0	0
Fevereiro	136	0	0	0	4	0	3
Março	162	0	12	1	16	2	3
Abril	174	20	0	0	1	0	0
Maió	222	0	9	6	16	0	1
Junho	273	0	0	5	10	3	1
Julho	216	0	3	4	18	2	2
Agosto	247	0	0	5	9	2	0
Setembro	164	0	1	7	15	4	0
Outubro	384	1	0	3	4	0	0
Novembro	299	0	0	2	1	0	1



# FLUXOGRAMA DA OUVIDORIA



## ⇒ **Atividades Desenvolvidas Junto aos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica do Estado do Rio Grande do Sul**

Em cumprimento às disposições legais, a AGERGS, através de seu Sistema de Ouvidoria Pública, realizou ações de estímulo à organização e ao funcionamento dos Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica nas 08 (oito) concessionárias que operam no Estado, conforme o que estabelece o convênio firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e o respectivo PAM – Plano de Atividades e Metas.

No exercício de 2002 a Agência participou das reuniões dos Conselho de Consumidores das concessionárias, conforme segue:

- CEEE, nos dias 26 de março, 24 de abril e 20 de junho
- RGE, nos dias 04 de abril, 19 de junho e 12 de novembro
- AES Sul, nos dias 22 de agosto e 03 de outubro
- Concessionárias Sediados no Interior do Estado

As concessionárias Muxfeldt, Uhenpal, Hidropan, Demei e Eletrocar compareceram do IV encontro de Conselho de Consumidores de Energia do Rio Grande do Sul.

## REALIZAÇÕES

⇒ Além da participação em eventos, a AGERGS promoveu, em sua sede, no dia 12 de julho de 2002 o IV Encontro de Conselhos de Consumidores de Energia Elétrica do Rio Grande do Sul e o I Encontro de Conselhos de Consumidores do RS, com objetivo de criar o Fórum Estadual de Defesa do Consumidor.



## **CONCLUSÃO**

Conforme se pode aferir a partir do presente Relatório de Atividades, a AGERGS conclui o ano de 2002 com a satisfação de quem cumpriu suas metas.

A Agência realizou, sem dúvida, um grande trabalho neste ano, mas é preciso também destacar que uma de suas grandes dificuldades deveu-se ao fato de que o Conselho da AGERGS atuou, até Junho, com apenas 04 Conselheiros, uma vez que a nomeação dos demais integrantes do Conselho tramitou durante seis meses na Assembléia Legislativa.

De qualquer forma, sem dúvida, a partir da composição plena do Conselho, assim como da nomeação, pelo Poder Executivo, dos quinze funcionários, no segundo semestre do ano, foi possível efetivamente regular, avançando, inclusive, na normatização regulatória. A aproximação com o Poder Concedente possibilitou grandes conquistas, que podem ser comemoradas, como por exemplo o acesso direto a todas as informações do DETRAN, via meio magnético.

Outros instrumentos como, o Plano de Contas Único e Instruções Normativas sobre o Fluxo de Caixa, assim como a Uniformização de Instrumentos de Vistoria com o Poder Concedente (já em prática no PER), servirão como marcos na história da Regulação no Estado, auxiliando, sem dúvida, para que a Agência atinja seus objetivos de forma efetiva.

Por último, a consolidação da autonomia da Agência foi garantida, ainda em Dezembro de 2002, a partir da aprovação da Lei 11.863, pela Assembléia Legislativa, em regime de urgência. Desta forma, sem dúvida, 2003 promete a possibilidade de que a Agência caminhe em passos ainda mais largos, no sentido de intensificar suas relações com a sociedade, através de audiências públicas regionalizadas, de estímulo à criação de Conselhos de Consumidores e de uma participação mais efetiva dos usuários realizados como já aconteceu por ocasião da pesquisa realizada este ano.