

Relatório de atividades 2017-2018

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





A AGERGS foi criada pela Lei Estadual n.º 10.931/97, com a finalidade de garantir a prestação de serviços públicos adequados à sociedade e o equilíbrio econômico-financeiro das concessões e permissões. A Agência atua em diversas áreas que constituem serviços públicos essenciais e importantes insumos para atividades econômicas. A AGERGS é uma entidade de natureza autárquica, dotada de autonomia financeira, funcional e administrativa, com sede na Capital do Estado.

Os serviços públicos atualmente regulados pela AGERGS são: transporte intermunicipal de passageiros, transporte metropolitano, transporte hidroviário de veículos e de passageiros, estações rodoviárias, distribuição e geração de energia elétrica e abastecimento de água e esgotamento sanitário. Além disso, em relação às concessões rodoviárias, a AGERGS atua como instância recursal das sanções aplicadas pelo Poder Concedente.

Transporte Intermunicipal

A AGERGS regula 241 empresas, que atendem cerca de 40 milhões de passageiros por ano.

Transporte Metropolitano

A Agência regula 37 empresas.

Transporte Hidroviário

Regula-se a CATSUL, que presta o serviço de transporte de passageiro entre Porto Alegre e Guaíba, bem como as delegatárias das travessias entre Rio Grande e São José do Norte, Taquari e General Câmara, e São Jerônimo e Triunfo.

Rodoviárias

São reguladas estações rodoviárias de diversas categorias, atividade que abrange desde a contribuição na modelagem das licitações e homologação dos editais, alcançando a fiscalização da qualidade desse serviço.

Abastecimento de água e Esgotamento Sanitário

A Autarquia regula a Corsan em 282 municípios e a BRK Ambiental em Uruguaiana. Para o caso específico da Corsan, os municípios interessados firmaram Convênio de Cooperação com o Estado do Rio Grande do Sul, Contrato de Programa com a CORSAN - Companhia Riograndense de Saneamento - e Convênio de Delegação com a AGERGS para a regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Energia Elétrica

A AGERGS, mediante delegação da ANEEL desde 1998, atua na fiscalização da distribuição de energia elétrica em todo o Estado, em relação as sete concessionárias e oito permissionárias, alcançando 4,9 milhões de unidades consumidoras. Na fiscalização da geração não ligada à Rede Básica, a AGERGS fiscaliza 68% do total de empreendimentos no Estado.

Cite-se ainda que, em razão de todos os serviços regulados, há intensa demanda de atuação na Agência pelos municípios, pelos poderes concedentes, concessionários e usuários, registrando-se em 2018 cerca de 3.500 atendimentos diretos na Ouvidoria, que atende sobretudo usuários dos serviços regulados. É preciso lembrar também que, segundo o art. 33 da Lei Estadual n.º 12.234/2005, a AGERGS é a agência reguladora dos serviços públicos concedidos sob a forma de parcerias público-privadas.

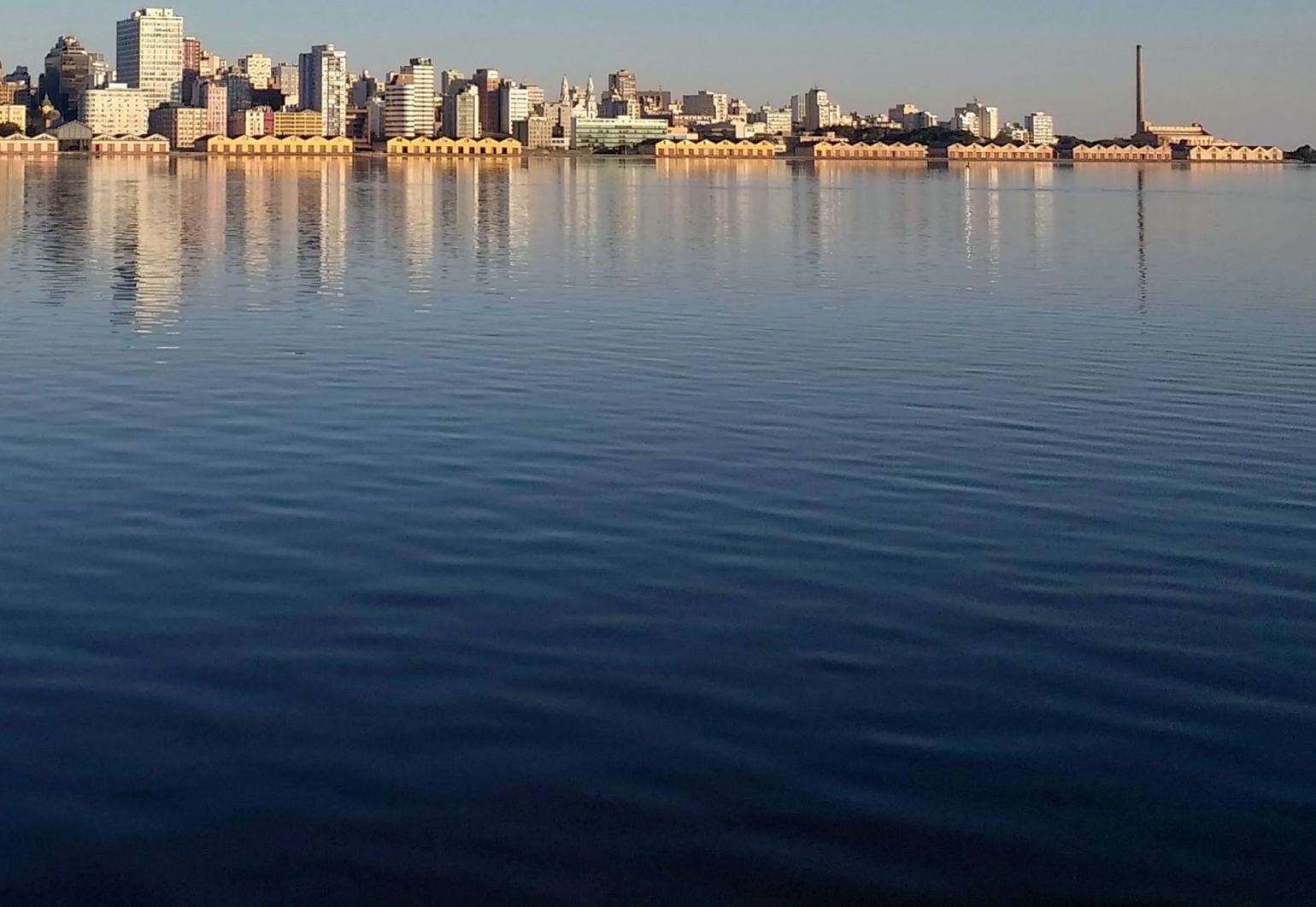
No que tange à estrutura administrativa, a AGERGS apresenta quadro bastante enxuto, contando atualmente com cinco conselheiros (de um total de sete), 70 servidores efetivos e cinco servidores de cargos em comissão.

Destaque-se que, embora precise de ampliação para atender à crescente demanda de regulação, a equipe de servidores é multidisciplinar, contando a AGERGS com advogados, economistas, administradores,

estatístico, contadores, engenheiros eletricitas, civis, mecânicos e sanitaristas. É fundamental salientar que a AGERGS tem integral autonomia financeira, sendo custeada exclusivamente por recursos oriundos da Taxa de Fiscalização e Controle recolhida pelos delegatários e por transferências voluntárias decorrentes dos convênios com a ANEEL e com os municípios, o que, aliado à gestão eficiente, resulta em superávit anual.

Como se vê, em razão da relevância dos serviços públicos regulados, da abrangência de suas funções, bem como do quadro funcional multidisciplinar e capacitado, a AGERGS é uma instituição que tem muito a contribuir para a qualificação dos serviços públicos e para o desenvolvimento econômico e social do Estado.

SUMÁRIO





02

A AGERGS

26

**DIRETORIA DE
TARIFAS E ESTUDOS
ECONÔMICO-
FINACEIROS**

08

**ESTRUTURA
ORGANIZACIONAL**

29

**DIRETORIA
DE QUALIDADE
DE SERVIÇOS**

10

APRESENTAÇÃO

49

**GERÊNCIA DE
ENERGIA ELÉTRICA
E GÁS CANALIZADO**

12

**PALAVRA
DA PRESIDÊNCIA**

60

OUVIDORIA

16

**GABINETE
DA PRESIDÊNCIA**

67

**GABINETE
ADMINISTRATIVO**
NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO
NÚCLEO DE RECURSOS HUMANOS
NÚCLEO FINANCEIRO
NÚCLEO DE INFORMÁTICA

17

**CONSELHO
SUPERIOR**

20

**DIRETORIA
DE ASSUNTOS
JURÍDICOS**

ESTRUTURA DE ORGANIZAÇÃO

Conselheiro-Presidente

Isidoro Zorzi

(Mandato na Presidência: 19/11/2015 a 18/11/2019)

Chefe de Gabinete

Jorge Jardim

Conselho Superior

Alcebíades Adil Santini
Representante dos órgãos
de Defesa do Consumidor

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

João Nascimento da Silva
Representante do Governo do Estado
(Mandato: 24/10/2014 a 23/10/2018)

Eleonora da Silva Martins
Representante do Quadro Funcional
da AGERGS
(Mandato: 07/07/2014 a 06/07/2018)

Luiz Dahlem
Representante das empresas
concessionárias
(Mandato: 12/07/2016 a 11/07/2020)

Cleber Palma Domingues
Representante do Governo do Estado
(Mandato: 08/05/2017 a 07/05/2021)

Luiz Henrique Mangeon
Representante do Quadro Funcional
da AGERGS
(Mandato: 02/10/2018 - 01/10/2022)

Direção-Geral

Lisiane Dworzecki Soares

Diretoria de Assuntos Jurídicos

Luciana Luso de Carvalho
Vinícius Ilha da Silva

Diretoria de Qualidade dos Serviços

Flavio Marcos de Melo Pereira

Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Carlos Mussi Alvim

Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

Alexandre Jung

Gabinete Administrativo

Maríndia de Britto Duarte

Ouvidoria

Eduardo Mahlmann Mesquita da
Costa

APRE- SENTA- ÇÃO

No biênio 2017-2018, a AGERGS investiu em duas frentes muito importantes.

Internamente, focou nas adequações estruturais e tecnológicas da sua sede e na ordenação administrativa da Agência. Além disso, concluiu a renovação do planejamento estratégico, e a partir de 2019 o desafio será colocá-lo em plena execução, investindo na mudança da cultura organizacional, na criação de uma agenda regulatória, no planejamento por resultados, na reestruturação dos processos internos e, de igual forma, na reestruturação da carreira, tudo em busca de maior eficiência e efetividade dos nossos trabalhos técnicos.

Externamente, buscou aproximar-se dos municípios, de órgãos e entidades representativos dos poderes concedentes e dos serviços regulados e, em especial, do próprio governo, no intuito de multiplicar conhecimento sobre as nossas competências legais e sobre a nossa inquestionável capacidade técnica.

Nas áreas atinentes ao saneamento,

à energia elétrica e às travessias hidroviárias fomos muito demandados pelos municípios e por associações de usuários, tendo a AGERGS desempenhado importante papel mediador junto às concessionárias dos serviços públicos delegados.

Na área do transporte público e da regulação dos serviços de estação rodoviária houve forte demanda por parte de poderes executivos e poderes legislativos municipais, tendo a AGERGS, por meio do seu Conselho Superior e de seu corpo técnico, atendido inúmeras solicitações e produzido vários estudos na melhoria dos serviços prestados.

Nós, da AGERGS, temos a tranquilidade de estarmos ano a ano fazendo a nossa parte e, assim, nos firmando como exitosa Instituição de Estado na regulação dos serviços públicos delegados.

Lisiane Dworzecki Soares
Diretora-Geral

O ano de 2018 foi marcado por dificuldades em praticamente todos os segmentos do País e do nosso Estado. Superação foi uma palavra constante na trajetória da sociedade. Na AGERGS, também tivemos momentos nos quais o empenho e a determinação foram fundamentais para a obtenção do aperfeiçoamento dos serviços prestados. E, neste sentido, cabe destacar o engajamento e o empenho dos nossos conselheiros e servidores na regulação dos serviços públicos delegados que são de vital importância para o bem comum da nossa população, cumprindo a missão e os valores desta Autarquia.

Nossa dedicada equipe, composta por 5 conselheiros, 81 servidores, incluindo terceirizados e cargos em comissão, e 27 estagiários, não poupou esforços para a obtenção dos melhores resultados. Finalizamos o ano de 2018 com a realização de 85 Sessões do Conselho Superior, nas quais foram apreciados cerca de 140 processos. Continuamos firmando convênios com Prefeituras Municipais, por meio de parceria com a FAMURS, para a regulação e a fiscalização do saneamento

básico. Essa regulação é exercida sobre os serviços públicos de distribuição de água potável, incluindo a captação, a adução, o tratamento e a distribuição da água e a operação dos serviços de esgotamento sanitário, incluindo a coleta, o transporte, o tratamento e o destino final de esgoto. Mais de 280 Prefeituras de um total de 497 Municípios já possuem convênio com a AGERGS, e estamos empenhados na ampliação desse número. Para que isto seja efetivado, nossos Conselheiros e Diretores participam regularmente de reuniões, pelo interior do Estado, promovidas pelas Associações de Municípios ligadas à FAMURS.

O transporte de passageiros de longo curso (intermunicipal) e metropolitano têm sido monitorados pela Diretoria de Qualidade por meio de indicadores de qualidade que foram aprovados pelo Conselho Superior da Autarquia. Além do acompanhamento dos indicadores, foram realizadas seis fiscalizações técnicas pontuais. O transporte hidroviário também foi regulado por indicadores de qualidade conforme consta nos contratos

de concessão. Assim, busca-se obter o serviço mais eficiente para os usuários do transporte. No caso das Estações Rodoviárias, o objetivo é promover a fiscalização da estrutura física e dos serviços que são prestados no local, permitindo que estejam aptos para receber a população. Em relação às rodovias, a AGERGS não atua na regulação do setor desde 2013, entretanto, a concessão das rodovias estaduais ERS-324 e RSC-287 encontram-se em processo licitatório.

Em 2018, a GPE acompanhou a distribuição de energia elétrica de oito Concessionárias, dez Permissionárias e Sete Cooperativas, que atendem mais de 4,9 milhões de unidades consumidoras (UCs). As fiscalizações ocorrem em campo de acordo com o contrato de metas celebrado com a ANEEL. A atuação da GPE também engloba a fiscalização e o monitoramento de centrais geradoras elétricas.

Também não podemos esquecer das nossas audiências públicas, debatendo os temas pertinentes à atividade desta Autarquia. Essas são provas da produtividade

da AGERGS, sempre voltada à busca do equilíbrio e da harmonia dos interesses entre usuários, delegatários e concedentes dos serviços públicos. Finalizo lembrando de uma das iniciativas mais esperadas pelo corpo de servidores em 2018, que foi a conclusão da reforma das instalações da Agência, com a cerimônia de entrega ocorrida em 20/12, proporcionando melhores condições de trabalho. A obra foi fruto da dedicação das gestões que por aqui passaram. Cada uma destinou boa parte do seu tempo justamente para que ela pudesse ser uma realidade, modificando uma estrutura física defasada e precária para que o servidor possa desempenhar com mais eficiência seu papel e alcançar melhores resultados à sociedade gaúcha.

Isidoro Zorzi
Conselheiro-Presidente

GABINETE DA PRESIDÊNCIA E CONSELHO SUPERIOR – GP

O Gabinete da Presidência, juntamente com a Assessoria de Comunicação Social e a Secretaria Executiva, têm como atribuição atender à Presidência e ao Conselho Superior.

Gabinete da Presidência

As funções no Gabinete da Presidência tangem:

- coordenação das atividades de agenda da Presidência e do Conselho Superior, que compreendem despachos, audiências, participação em eventos oficiais e a programação das viagens e visitas institucionais;
- organização de Eventos Institucionais da AGERGS e em parceria com outros órgãos;
- realização de audiências públicas, seminários, palestras, feiras e eventos em geral;
- atividades de relacionamento interno e externo no que se refere à divulgação das atividades institucionais da AGERGS;
- supervisão da distribuição dos processos encaminhados para análise e parecer dos Conselheiros;
- elaboração de pautas de sessões plenárias e redação dos atos deliberados pelo Conselho Superior;
- execução de tarefas em geral de apoio à Presidência e aos Conselheiros nas áreas de secretaria, comunicação social e assessoramento.

Conselho Superior

Foram realizadas 80 Sessões do Conselho Superior no exercício de 2018, nas quais foram analisados 151 processos que resultaram em:

156 Resoluções Decisórias;

18 Resoluções Homologatórias;

09 Resoluções Normativas.

Durante o ano de 2018 foram realizadas nove Audiências Públicas, sendo:

Audiência Pública Nº 01/2018 - Minuta de resolução normativa sobre a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário no Município de Uruguaiana (processo nº 2117-39.00/14-6). Realizada em Uruguaiana, em 07/02/2018.

Audiência Pública Nº 02/2018 - Revisão Tarifária Extraordinária do Transporte Hidroviário de Passageiros entre Porto Alegre e Guaíba (processo nº 1706- 39.00/17-8). Realizada em Guaíba, em 14/03/2018.

Audiência Pública Nº 03/2018 - Nota Técnica 02/2017-DT que trata da revisão tarifária do Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso e Suburbano do Interior, despachos e encomendas. (processo nº 0247-39.00/17-0). Realizada na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS, em 21/05/2018.

Audiência Pública Nº 04/2018 - Reajuste e Revisão Extraordinária do Transporte Intermunicipal Metropolitano da RMPA (processo nº 0849-39.00/17-4). Realizada na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS, em 21/05/2018.

Audiência Pública Nº 05/2018 - Proposta de Novo Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN (processo nº 0465-39.00/17-4). Realizada na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS, em 28/05/2018.

- Audiência Pública Nº 06/2018 - Revisão Tarifária do Transporte Intermunicipal Metropolitano da Serra Gaúcha (processo nº 0058-39.00/17-8). Realizada em Caxias do Sul, em 02/07/2018.

Audiência Pública Nº 07/2018 - Proposta de alteração da Resolução Normativa AGERGS REN 37/2017 (processo 0542-39.00/18-9). Realizada na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS, em 15/08/2018.

Audiência Pública Nº 08/2018 - Minuta de Nota Técnica que trata dos Indicadores de Desempenho dos Serviços de Saneamento no âmbito dos municípios atendidos pela CORSAN (processo nº 1284-39.00/15-0). Realizada na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS, em 12/08/2018.

Audiência Pública Nº 09/2018 - Minuta da norma que estabelece o procedimento para a celebração de termos de ajustamento de conduta entre a AGERGS e as delegatárias de serviços regulados (processo nº 1582-39.00/17-5). Realizada na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS, em 12/12/2018.

Também foram realizadas seis Consultas Públicas que trataram das seguintes matérias elaboradas pelas áreas técnicas:

Consulta Pública nº 01/2018 - Proposta de Novo Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN (processo nº 000465-39.00/17-4).

Consulta Pública nº 2/2018 - Reajuste e Revisão Tarifária Extraordinária do Transporte Metropolitano da RMPA (processo 000849-3900/17-4).

Consulta Pública nº 3/2018 - Revisão Tarifária do Transporte Intermunicipal de Longo Curso e Suburbanas do Interior (processo nº 247-3900/17-0).

Consulta Pública nº 4/2018 - Revisão Tarifária do Transporte Intermunicipal Metropolitano da Serra Gaúcha (processo n 000058-39.00/17-8).

Consulta Pública nº 5/2018 - Proposta de alteração da Resolução Normativa AGERGS REN 37/2017 (processo nº 000542-39.00/18-9).

Consulta Pública 6/2018 - Minuta de Nota Técnica que trata dos Indicadores de Desempenho dos Serviços de Saneamento no âmbito dos municípios atendidos pela CORSAN (processo nº 001284-39.00/15-0).

Consulta Pública 7/2018 - Minuta da norma que estabelece o procedimento para a celebração de Termos de Ajustamento de Conduta entre a AGERGS e as delegatárias de serviços regulados (processo nº 001582-39.00/17-5).

DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS - DAJ

A Diretoria de Assuntos Jurídicos é, a um só tempo, órgão de assessoramento e consultoria jurídica e órgão de controle interno da legalidade das atividades da AGERGS. Assim, exerce suas atividades em relação a todos os demais órgãos da Agência, quer em relação ao suporte jurídico para as atividades-meio, (em observância ao que dispõe o art. 38, parágrafo único da Lei Federal n.º 8.666/93), quer em relação à atividade finalística da Agência, que é a regulação dos serviços públicos delegados.

Atribuições Institucionais

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

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

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

C) prestar assessoramento jurídico ao Conselho Superior e demais

órgãos da Agência;

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

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

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

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

H) manter contato com entes e órgãos públicos nos assuntos

de interesse da Agência;

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

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

Atividades Realizadas

Para o desempenho de suas atribuições, a Diretoria de Assuntos Jurídicos realiza o constante estudo do Direito Administrativo, Direito Regulatório, Direito do Consumidor, Direito Civil e Direito Tributário, bem como a legislação pertinente aos diversos serviços públicos regulados pela AGERGS: transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, transporte metropolitano, transporte hidroviário de veículos e de passageiros, estações rodoviárias, concessões rodoviárias, abastecimento de água e esgotamento sanitário e energia elétrica.

Além disso, nos assuntos relacionados a sua área de atuação, a Diretoria de Assuntos Jurídicos também faz a interlocução com delegatários dos serviços regulados, com municípios que são os titulares dos serviços

de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e com diversos órgãos e entidades públicas. Entre esses, destacam-se o Ministério Público Estadual, ANEEL, METROPLAN, DAER, Superintendência do Porto de Rio Grande - SUPRG, FAMURS, Tribunal de Contas do Estado, Contadoria e Auditoria-Geral do Estado - CAGE, PGE, dentre outros.

Em relação às amplas atividades administrativas da AGERGS, a Diretoria de Assuntos Jurídicos faz o exame de editais de licitação e de credenciamento, bem como a elaboração de contratos e aditivos, como determina a Lei n.º 8.666/93. A DAJ é responsável também por emitir pareceres em relação aos assuntos de pessoal e em matéria tributária, geralmente relacionada à Taxa de Fiscalização e Controle.

Também menciona-se a atuação junto ao Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI) para assegurar o uso exclusivo do nome da AGERGS e da marca “Marco Regulatório” para periódicos, revistas e publicações.

Sobre a função regulatória da AGERGS, a Diretoria de Assuntos Jurídicos atua de modo ainda mais abrangente, emitindo pareceres nas seguintes atividades, dentre outras: todos os editais de concessão de serviços públicos; conflitos entre delegatários, usuários e poderes concedentes nos diversos serviços regulados; revisões tarifárias; autos de infração emitidos pela Agência; exame de convênios de delegação; exame e/ou elaboração de atos normativos regulatórios; exame de aditivos aos contratos de concessão.

No ano de 2018, a DAJ emitiu 212 pareceres, com ênfase para o exame dos contratos de estações rodoviárias e saneamento básico, atuando a Diretoria nas diversas atribuições exercidas pela Agência, conforme acima referido. Além disso, cumpriu-se integralmente as metas do Plano de Atividades e Metas para o ano de 2018, conforme definido pelo Conselho

Superior, destacando-se as seguintes metas:

A) anteprojeto de lei para a cobrança de obrigações tributárias acessórias;

B) estudo para a regulação da Empresa Gaúcha de Rodovias - EGR;

C) exame jurídico de processos de autuação;

D) exame jurídico da concessão do Parque Zoológico de Sapucaia do Sul e da concessão do transporte intermunicipal rodoviário de passageiros;

E) revisão do Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto prestados pela CORSAN;

F) elaboração de proposta de resolução normativa para disciplinar as consultas e as audiências públicas;

G) elaboração de proposta de resolução normativa para disciplinar procedimento e os critérios para celebração de Termo de Compromisso e Ajuste de Conduta -TAC;

H) elaboração de proposta

de resolução normativa de disponibilidade do esgotamento sanitário no Município de Uruguaiana (em conjunto com as Diretorias de Qualidade e Tarifas);

I) elaboração de proposta de resoluções normativas para disciplinar a limpeza programada e por demanda de fossas sépticas.

Em relação aos pareceres jurídicos, destacam-se as seguintes matérias:

Inf. n.º	Assunto
02/2018	Ação judicial em decorrência do reajuste do transporte metropolitano de passageiros
03/2018	Exame do recurso da concessionária Brita Rodovias à autuação do DAER
11/2018	Autuação da concessionária do transporte hidroviário de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba
13/2018	Exame do Terceiro Termo Aditivo ao Contrato de Concessão firmado entre BRK Ambiental Uruguaiana e o Município de Uruguaiana
27/2018	Exame do recurso da concessionária Santa Cruz Rodovias à autuação do DAER
45/2018 65/2018	Transferência do controle societário da Odebrecht Ambiental Uruguaiana para a BRK Ambiental Uruguaiana

DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS - DAJ

Inf. n.º	Assunto
48/2018	Concessão administrativa da CORSAN para esgotamento sanitário na RMPA
55/2018	Mandado de Segurança em razão do Pregão 04/2017
62/2018	Limpeza de fossas sépticas sob demanda
105/2018	Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto prestados pela CORSAN
114/2018	Exame do contrato de adesão dos serviços prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana
116/2018	Início da cobrança da TAFIC no abastecimento de água e esgotamento prestado pela CORSAN
135/2018	Regulação da EGR
136/2018	Exame do edital de concessão do Parque Zoológico de Sapucaia do Sul
143/2018	Desconto para estudante no transporte hidroviário de passageiros
154/2018	Compartilhamento de infraestrutura de energia elétrica

Inf. n.º	Assunto
192/2018	Revalidação dos bilhetes do transporte intermunicipal de passageiros
199/2018	Devolução do valor de ICMS cobrado indevidamente na fatura de energia elétrica
203/2018	Recurso da BRK Ambiental Uruguaiana à autuação da AGERGS
212/2018	Interpretação do contrato de programa firmado entre Lagoa Vermelha e CORSAN - Integrantes da Comissão de Fiscalização Municipal

É relevante ressaltar algumas demandas judiciais importantes em que a DAJ atuou, em que pese a reduzida quantidade de ações judiciais, que totalizam cerca de 10 (dez) por ano. Assim, destacam-se a Ação Cautelar que teve por objeto o reajuste tarifário da Região Metropolitana de Porto Alegre, a Ação Ordinária promovida pela CATSUL Guaíba Transportes Hidroviários Ltda., o Mandado de Segurança impetrado em relação ao Pregão Eletrônico 04/2017 e a Ação Popular ajuizada em razão do reajuste do transporte intermunicipal de passageiros.

Finalmente, cabe referir as diversas reuniões realizadas em Santa Maria, Uruguaiana, Passo Fundo, Não-Me-Toque, Estrela, Gramado, Farroupilha e São José do Norte, sobretudo em razão da regulação do abastecimento de água e esgotamento sanitário. Nas reuniões, a DAJ prestou orientações jurídicas relacionadas aos contratos firmados entre os municípios e os delegatários, abrangendo os processos de fiscalização e autuação.

DIRETORIA DE TARIFAS E ASSUNTOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

Compete à Diretoria de Tarifas a elaboração de estudos, avaliações e metodologias transdisciplinares relativos ao melhor funcionamento dos sistemas públicos delegados.

Atividades Regulatórias 2018

Nota Técnica de Revisão Tarifária Longo Curso: realizada com ampla publicidade e participação do poder concedente e concessionárias. Contemplada a realização de Avaliação de Impacto Regulatório - AIR com vistas a evidenciar aspectos sistêmicos para auxiliar a tomada de decisão. Atividade desempenhada para atendimento da deliberação do Conselho Superior da AGERGS.

Nota Técnica de Revisão Tarifária AUNE (Aglomerção Urbana do Nordeste): realizada com ampla publicidade e participação do poder concedente e concessionárias. Contemplada a realização de Avaliação dos aspectos sistêmicos para auxiliar a tomada de decisão.

Reajustes Tarifários do Transporte Intermunicipal de Passageiros: AULINOR (Aglomerção Urbana do Litoral Norte), AUSUL (Aglomerção Urbana do Sul) e revisão extraordinária RMPA (Região Metropolitana de Porto Alegre).

Nota Técnica Nº 05/2016: definição de critério para atualização de preço de veículo tipo Ônibus e Embarcação.

Início dos trabalhos para a Revisão Tarifária TIP AULINOR - data-base

01/06/2019

Homologação de Tarifas: TIP AULINOR, TIP AUSUL, TIP LC e TIP RMSG.

Fiscalizações/Análises Pontuais (internas ou externas) referentes a demandas do CS, Ouvidoria, DAER, MP, TCE, Poder Judiciário, Prefeituras, etc.

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

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

Asseguração e Análise das Demonstrações Contábeis: as informações contábeis recebidas das empresas delegatárias são asseguradas, gerando indicadores operacionais e financeiros com vistas às revisões tarifárias.

Aperfeiçoamento no modelo de Plano de Contas Contábil, usado pela AGERGS desde o ano de 2001, para o Transporte Intermunicipal de Passageiros, contribuindo para o aprimoramento da análise de dados econômico-financeiros das empresas

Elaboração do Termo de Referência para contratação de consultoria especializada para realização de trabalho de validação do Laudo de Avaliação dos Ativos Imobilizados em Serviço a ser apresentado pela CORSAN.

Reajuste Tarifário das concessionárias CORSAN e BRK Ambiental.

Precificação do serviço de limpeza de fossas sépticas sob demanda do usuário a ser operado pela CORSAN.

Travessias: Reajuste Tarifário Triunfo x São Jerônimo passageiros - está em elaboração a Revisão Tarifária Guaíba x POA - Reajuste Tarifário Rio Grande x São José do Norte Veículos - Reajuste Tarifário Triunfo x São Jerônimo veículos - Reajuste Tarifário Taquari x General Câmara - Reajuste Tarifário Rio Grande x São José do Norte passageiros.

Revisão extraordinária da travessia

Guaíba x POA.

Sustentação técnica à demanda judicial da Catsul – Guaíba x POA contra Governo do Estado e AGERGS.

Está em implantação a Ferramenta de BI (Business Intelligence) com o objetivo de preparar, agrupar, consolidar e apresentar para análise as informações necessárias para melhoria dos processos utilizados na regulação dos sistemas públicos delegados.

SIA/AGERGS - Desenvolvido pelo NIN/AGERGS e administrado na parte de Dados Contábeis e Boletim de Oferta e Demanda pela Diretoria de Tarifas. (Atividade realizada pela DT, incluindo as solicitações e o controle de

melhorias).

Participação nos Grupos de Trabalho: análise dos editais das estações rodoviárias e longo curso – Regulação do Gás – Planejamento Estratégico – Análise de Impacto Regulatório.

Participação em atividades de capacitação de servidores e validação teórico-metodológica nas diversas áreas do conhecimento sinérgicas à regulação dos serviços públicos delegados.

DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS - DQ

A DQ é responsável pela fiscalização nos municípios conveniados a fim de manter uma qualificada e constante prestação dos serviços públicos delegados nas áreas do: Saneamento Básico, Rodovias, Travessias Hidroviárias, Estações Rodoviárias e Transporte Intermunicipal de Passageiros.

Da natureza de fiscalização da AGERGS

A AGERGS realiza fiscalizações com base na Lei 10.931/1997. Na área do saneamento, atua por indicadores, consoante estabelece o inciso XI do Art. 4 da aludida lei.

A leitura atenta dos objetivos e competências expressos na lei de criação da AGERGS permite delinear a natureza da fiscalização realizada pela Agência.

Extrai-se do referido inciso XI do art. 4º que a fiscalização é aquela sobre indicadores, ficando a fiscalização ordinária ao encargo do Poder Concedente.

A AGERGS realiza uma fiscalização por padrões paramétricos e critérios técnicos na busca da

eficiência e aprimoramento do serviço concedido, consoante o Projeto de Lei n.º 342/1996 (atual Lei 10.931/97): “Relativamente a estes serviços (delegados), não haverá substituição da fiscalização ordinária a ser realizada pelos diversos órgãos estaduais incumbidos destes serviços, mas sim uma fiscalização por padrões paramétricos e por critérios técnicos, econômicos, contábeis e financeiros dos contratos delegatórios de serviços públicos, sempre na busca da eficiência do serviço concedido e de seu aprimoramento”.

Da atuação no Saneamento

Atualmente, 282 Municípios são conveniados a AGERGS para regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário pela CORSAN, de acordo com a Lei Federal 11.445, de 5 de janeiro de 2007. Entre o período de 2017 até o término de 2018, destacaram-se a retomada do convênio com Passo Fundo e os novos contratos assinados com Gramado e Santa Maria.

Em 281 municípios, a CORSAN é a responsável pela prestação dos serviços, seja somente de abastecimento de água, ou de abastecimento de água e esgotamento sanitário, por meio de Contratos de Programa firmados com o Município. Gramado é a exceção, pois o instrumento é um Contrato de Concessão, tendo a AGERGS a competência delegada por convênio para regular tais contratos. No caso de Uruguaiana, houve processo de licitação, e há uma concessionária prestando os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto sanitário, no qual a AGERGS regula

o contrato firmado entre aquela empresa e a Prefeitura Municipal.

Neste cenário, com um elevado número de municípios, qualquer ação do ente regulador, mesmo que realizado fisicamente em um único município, impacta direta ou indiretamente os demais, uma vez que o prestador dos serviços é o mesmo para todos. E as ações referentes à regulação econômico-financeira atingem a integralidade dos municípios, impactando, muitas vezes, até nos que não são conveniados.

Entre outros fatos, observe-se que a fiscalização realizada também depende da existência do Plano Municipal de Saneamento Básico, que deve ser elaborado pelos Municípios. Com relação às principais normatizações realizadas pela AGERGS na área do saneamento, destaca-se que o Conselho Superior, por meio da Resolução Homologatória REH 103/2014 - AGERGS, homologou o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN. O regulamento disciplina a

prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas localidades cujos sistemas sejam de responsabilidade da CORSAN, e que estão sobre regulação da AGERGS. Esse regulamento passou por uma fase de revisão, coordenada pela equipe técnica da AGERGS, sendo o novo texto aprovado pelo Conselho Superior da Agência por meio da RESOLUÇÃO DECISÓRIA RED Nº 467/2018, de 18 de dezembro de 2018.

Em 10 de novembro de 2016, a AGERGS aprovou a Resolução Normativa Nº 35/2016, a qual objetiva disciplinar a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário implantado e operado pela CORSAN. Além disso, não há prejuízo da adoção, pelas autoridades competentes, de outras medidas em relação ao usuário que descumprir normas penais e administrativas relacionadas ao dever legal de conexão ao sistema de esgotamento sanitário. A cobrança pela disponibilidade será efetuada quando houver condições técnicas de ligação do imóvel à rede de esgotamento sanitário e o usuário não solicitar nos prazos previstos

nesta Resolução. Neste contexto, destaca-se que esta normativa viabilizou o lançamento de edital para implantação, pela CORSAN, da Parceria Pública Privada (PPP) para ampliação da cobertura do serviço de esgotamento sanitário na Região Metropolitana de Porto Alegre.

Existe a possibilidade de que a AGERGS regule soluções individuais de esgotamento sanitário, conforme regulamentos a serem elaborados. A Autarquia tem participado dessas discussões juntamente a órgãos, como o próprio Ministério Público Estadual, a Fundação Estadual de Proteção Ambiental – RS (FEPAM), a CORSAN e as prefeituras.

O intuito é promover o serviço público de coleta do lodo das soluções individuais de esgoto sanitário com encaminhamento a um destino final adequado. Considerando esse cenário, a CORSAN realizou um projeto-piloto visando avaliar o funcionamento do serviço, bem como subsidiar a elaboração de uma proposta de tarifação, a qual está sendo encaminhada à AGERGS para análise. Logo, a Agência aprovou em 18 de setembro de 2018 a

Resolução Normativa REN N° 42/2018, a qual disciplina o serviço de limpeza de fossa séptica prestado pela CORSAN sob demanda do usuário.

Também, salienta-se a aprovação, em 05 de outubro de 2017, a Resolução Normativa N° 36/2017, a qual propõe o estabelecimento das diretrizes para a definição de responsabilidades na implantação, operação e manutenção de sistemas mistos de esgotamento. A normativa originou-se nos processos fiscalizatórios da Diretoria de Qualidade, nos quais se constatou a escolha do sistema de esgoto sanitário misto como solução para coleta e tratamento de esgoto em alguns municípios conveniados, inclusive com sistemas implantados e próximos do início da operação.

Além disso, a AGERGS aprovou, em 17 de outubro de 2017, a Resolução Normativa N° 37/2017 (alterada parcialmente pela Resolução Normativa 43/2018). A resolução estabelece critérios e procedimentos para o pagamento de compensação financeira, por parte dos prestadores de serviços públicos delegados de abastecimento de água, a

usuários atingidos por eventos de interrupção de longa duração desses serviços.

Por sua vez, a AGERGS realiza fiscalizações de acordo com o cronograma de trabalhos previsto anualmente. As fiscalizações abrangem a análise dos indicadores de qualidade sobre a efetiva ligação das economias à rede pública de esgoto, tal como o destino e tratamento do esgoto doméstico. Nos Municípios que possuem a aprovação do Plano Municipal de Saneamento Básico, a AGERGS incluiu a verificação do atendimento às metas definidas no referido Plano no escopo de suas fiscalizações. Nestas também se verifica o cumprimento, pela Companhia, das obrigações contratuais que constam nos Contratos de Programa.

A cada ano, é realizada uma fiscalização técnica, abrangendo os procedimentos gerais das empresas para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário. A fiscalização tem ênfase no planejamento estratégico da empresa voltado à realização dos serviços técnicos de sua competência, onde leva-se em consideração o Regulamento dos

Serviços de Água e Esgoto da CORSAN, a legislação vigente relacionada ao saneamento básico, ao meio ambiente e às normas técnicas aplicáveis elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. E, no caso específico da BRK Ambiental Uruguaiana, o contrato de concessão e a proposta da licitante.

Neste processo de fiscalização, busca-se conhecer o funcionamento das empresas como um todo e avaliar aspectos relevantes que repercutem na qualidade final do serviço prestado ao usuário e na segurança ambiental dos procedimentos, contemplando os seguintes elementos de análise:

Estrutura organizacional das empresas e relacionamento com outras instituições; controle de metas; distribuição dos recursos financeiros; gerenciamento e acompanhamento de projetos; obras e estudos técnicos em geral; controle de processos de licenciamento ambiental; gerenciamento de resíduos gerados nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; planos de contingência

e de emergência; programas de monitoramento da operação dos sistemas; manutenção de próprios; cadastro digital dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; Indicadores de qualidade e outros mecanismos de avaliação sistemática da empresa.

No que se refere, especificamente, aos Indicadores de Qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com base na Nota Técnica nº 01/2019-DQ, a AGERGS elaborou uma proposta de metasv por município conveniado, para cada um dos indicadores de qualidade estabelecidos na Nota Técnica supracitada.

4 (Resoluções Homologatórias 103/2014 e 105/2014 AGERGS, atualizada pela Resolução Decisória nº 467/2018 AGERGS)

5 (homologada pela Resolução Homologatória REH Nº 51/2014, que regulamentou os indicadores de desempenho para o saneamento)

Essa proposta apresentada pela área técnica da Agência, seguindo o rito apresentado na Lei Estadual nº 11.075/1998 (Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos), foi posta em consulta pública no

período de 27 de agosto a 10 de setembro de 2018. No dia 12 de setembro de 2018, foi realizada a Audiência Pública tratando do assunto.

Como parte da praxe prevista na referida Lei, em audiência com os usuários voluntários, os mesmos votaram verbalmente pela aprovação e continuação do processo de elaboração das referidas metas. Destaca-se que são 10 (dez) indicadores, sendo esses divididos em três grupos: Indicadores de Universalização, Indicadores de Continuidade e Qualidade dos Serviços, e Indicadores de Desempenho Comercial.

Por fim, enfatiza-se também que, anualmente, é realizada uma fiscalização comercial na CORSAN e na BRK Ambiental (Uruguaiana), onde são verificados: dados das economias atendidas; dos teleatendimentos; das reclamações dos usuários; atendimento dos pedidos de ligação de água; religação e religação de urgência; atendimento dos pedidos de ligação de esgoto; aferição, manutenção e substituição

dos hidrômetros; apuração de irregularidade e revisão do faturamento; leitura dos hidrômetros, faturamento e cobrança do consumo de água e do volume de esgotamento sanitário; suspensão do fornecimento; atendimento das reclamações relativas à pressão na rede; atendimento das reclamações relativas à qualidade de água fornecida; classificação e cadastro das economias, dentre outras atividades. Paralelamente às fiscalizações, realizou-se uma série de reuniões junto às Associações de Município.

O objetivo visa uma maior aproximação dos municípios conveniados à AGERGS e que integram essas Associações, bem como apresentar as ações e as atividades realizadas pela Agência. Essas reuniões contaram com a participação do Conselho Superior da AGERGS.

Haja vista a competência recursal da Agência, na análise de penalidades aplicadas pelos municípios conveniados à prestadora CORSAN, verificou-se a oportunidade de estabelecer padrões a fim de facilitar o trabalho das comissões de fiscalização

nesses locais. Desta forma, foi elaborado material que subsidie a realização de fiscalizações no setor do saneamento pelo poder concedente e que traga instrução para aplicação de penalidades, de acordo com o rito do contrato de programa. No ano de 2018, foram realizadas reuniões com integrantes dos municípios para apresentar as diretrizes de fiscalização e instrução de processo de aplicação de penalidades.

Durante o ano de 2018, por meio de termo celebrado entre o Estado do Rio Grande do Sul, por intermédio da Secretaria da Saúde (SES/RS), e a AGERGS, foi estabelecida uma cooperação para o intercâmbio de informações, experiências e conhecimento técnico entre os órgãos. Sendo tendente ao aprimoramento da vigilância da qualidade da água para consumo humano e da regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico.

Ao longo do ano, foram realizadas diversas reuniões e desenvolvidas trocas de informações, experiências e conhecimentos entre a AGERGS e a SES/RS, que possibilitaram a obtenção

de subsídios para diferentes atividades de acompanhamento e fiscalização realizadas nos municípios conveniados à AGERGS.

Atividades realizadas no ano de 2018

Atividade	Abrangência (Municípios)
<p>Fiscalização do cumprimento dos PMSBs apresentados nos municípios:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Erebango 2. Crissiumal 3. Três Passos 4. Aceguá 5. Lajeado 6. Palmitinho 7. David Canabarro 8. Boa Vista do Buricá 9. Tucunduva 10. Encruzilhada do Sul 11. Taquari 12. Rio grande 13. Panambi 14. Lagoa Vermelha 15. Casca 16. Lagoão 17. Roca Sales 18. Salto do Jacuí 19. Bossoroca 20. Capão da Canoa 21. Giruá 22. Júlio de Castilhos 23. Condor 24. Palmeira das Missões 25. General Câmara 26. Santa Vitória do Palmar 27. Bento Gonçalves 28. Pantano Grande 29. Santo Ângelo 30. Taquara 31. São Sebastião do Caí 32. Alegrete 33. Farroupilha 34. Viamão 35. Cambará do Sul 36. Barra do Ribeiro 37. Manoel Viana 38. Campestre da Serra 39. Santiago 40. Tapes 41. Gramado 42. Santa Maria 43. Jaboticaba 44. Estância Velha 	<p>Municípios fiscalizados</p>

Atividade	Abrangência (Municípios)
Fiscalização Comercial da CORSAN.	Todos os municípios
Fiscalização Técnica da CORSAN.	Todos os municípios
Fiscalização Técnica da CORSAN relativa às vistorias realizadas em 2017.	35 municípios
Fiscalização Comercial da BRK Ambiental.	Uruguaiana
Fiscalização Técnica da BRK Ambiental.	Uruguaiana
Acompanhamento do convênio com o Programa VIGIAGUA - Participação de Grupo de Trabalho junto à Secretaria de Saúde.	Todos os municípios
Participação na Câmara Técnica de Saneamento da ABAR - Associação Brasileira de Agências de Regulação, o que permite o alinhamento das técnicas de regulação do saneamento em todo o país, beneficiando todos os municípios.	Todos os municípios
Atendimento das demandas do Poder Judiciário, MP - Estadual e Federal, Assembleia Legislativa, Prefeituras, Câmaras Municipais, Usuários, Concessionárias, etc.	Todos os municípios
Regulamentação da Normatização para a cobrança pela disponibilidade de esgoto da CORSAN.	Todos os municípios
Normatização para a cobrança pela disponibilidade de esgoto da BRK Ambiental.	Uruguaiana
Revisão do Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário - BRK Ambiental.	Uruguaiana
Revisão do Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário - CORSAN.	Todos os municípios

DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS – DQ

idade	Abrangência (Municípios)
Prestação de contas anual da CORSAN e AGERGS.	Todos os municípios
Regulamentação da Normatização das compensações individuais devido às faltas de longa duração no fornecimento de água.	Todos os municípios
Regulamentação da Normatização de cobrança de tarifas pelo recolhimento de lodo de fossas sépticas da CORSAN- coleta sob demanda.	Todos os municípios
Regulamentação da Normatização de cobrança de tarifas pelo recolhimento de lodo de fossas sépticas da CORSAN - coleta programada.	Todos os municípios
Elaboração de proposta técnica para o estabelecimento de metas para os indicadores de qualidade - CORSAN.	Todos os municípios
Workshop Saneamento Básico, realizado em Porto Alegre, na Federasul, em 22/11/2018.	Todos os municípios
Reunião na AMUCSER - Associação dos Municípios dos Campos de Cima da Serra descrevendo a atuação da AGERGS e buscando uma aproximação com os municípios conveniados em 11/04/2018. Com posterior envio de Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.	<ul style="list-style-type: none"> - Bom Jesus - Campestre da Serra - Esmeralda - Ipê - Jaquirana - Muitos Capões - São José dos Ausentes - Vacaria
Reunião na AMLINORTE - Associação dos Municípios do Litoral Norte descrevendo a atuação da AGERGS e buscando uma aproximação com os municípios conveniados - em 15/06/2018. Com posterior envio de Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.	<ul style="list-style-type: none"> - Arroio do Sal - Capão da Canoa - Imbé - Tavares - Balneário Pinhal - Capivari do Sul - Cidreira - Mostardas - Osório - Palmares do Sul - Terra de Areia - Torres - Tramandaí - Três Cachoeiras - Xangri-Lá

Atividade	Abrangência (Municípios)
<p>Reunião na AMLINORTE - Associação dos Municípios do Litoral Norte descrevendo a atuação da AGERGS e buscando uma aproximação com os municípios conveniados - em 15/06/2018. Com posterior envio de Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Farroupilha - Fagundes Varela - Flores da Cunha - Pinto Bandeira - São Jorge - Vila Flores - Guaporé - Antônio Prado - Bento Gonçalves - Carlos Barbosa - Cotiporã - Garibaldi - Nova Araçá - Nova Bassano - Nova Prata - Nova Roma do Sul - Paráí - São Marcos - Serafina Corrêa - Veranópolis
<p>Reunião na AMSERRA - Associação dos Municípios de Turismo da Serra descrevendo a atuação da AGERGS e buscando uma aproximação com os municípios conveniados - em 29/06/2018. Com posterior envio de Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gramado - Cambará do Sul - Nova Petrópolis - São Francisco de Paula - Santa Maria do Herval
<p>Reunião na AMFRO - Associação dos Municípios da Região Fronteira Oeste descrevendo a atuação da AGERGS e buscando uma aproximação com os municípios conveniados - em 24/09/2018. Com posterior envio de Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Maçambará - Uruguaiana - Alegrete - Barra do Quaraí - Itaqui - Manoel Viana - Quaraí - Rosário do Sul - Santa Margarida do Sul

DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS – DQ

Atividade	Abrangência (Municípios)
<p>Reunião na AMUCELEIRO - Associação dos Municípios da Região Celeiro descrevendo a atuação da AGERGS e buscando uma aproximação com os municípios conveniados - em 19/10/2018. Com posterior envio de Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Sede Nova - Tenente Portela - Barra do Guarita - Bom Progresso - Braga - Campo Novo - Chiapetta - Coronel Bicaco - Crissiumal - Derrubadas - Humaitá - Inhacorá - Redentora - Santo Augusto - São Martinho - Três Passos - Vista Gaúcha - Miraguaí - Tiradentes do Sul
<p>Reunião na AMPLA - Associação dos Municípios do Planalto descrevendo a atuação da AGERGS e buscando uma aproximação com os municípios conveniados - em 23/11/2018. Com posterior envio de Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Passo Fundo - Casca - David Canabarro - Marau - Ciríaco
<p>Encaminhamento à AMVARP (Associação dos Municípios do Vale do Rio Pardo) de um Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Pantano Grande - Boqueirão do Leão - Candelária - Encruzilhada do Sul - Rio Pardo - Venâncio Aires

Atividade	Abrangência (Municípios)
Encaminhamento à AMVARC (Associação dos Municípios do Vale do Rio Caí) de um Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.	Capela de Santana, Barão, São Pedro da Serra, Feliz, Montenegro e São Sebastião do Caí.
Encaminhamento à AMASBI (Associação dos Municípios do Alto da Serra do Botucaraí) de um Relatório descrevendo a atuação da AGERGS em cada um dos municípios conveniados com a Agência que integra a Associação.	Barros Cassal, Alto Alegre, Campos Borges, Espumoso, Fontoura Xavier, Itapuca, São José do Herval, Soledade e Victor Graeff
Reunião de Apresentação das Diretrizes de Fiscalização do Saneamento Básico no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Estrela. Em 22/08/2018.	- Estrela
Reunião de Apresentação das Diretrizes de Fiscalização do Saneamento Básico no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Farroupilha. Em 29/08/2018.	- Farroupilha
Reunião de Apresentação das Diretrizes de Fiscalização do Saneamento Básico, contrato e prestação de serviços CORSAN no município de Santa Maria, em 19/09/2018 e 07/11/2018.	- Santa Maria
Reunião de Apresentação das Diretrizes de Fiscalização do Saneamento Básico no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário na sede da FAMURS com os integrantes do CONDIMMA- Conselho de Dirigentes Municipais de Meio Ambiente - em 21/11/2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Nova Petrópolis - São Sebastião do Caí - Estrela - Santa Maria do Herval - Cristal - Torres - Venâncio Aires, - Tapejara

DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS – DQ

Atividade	Abrangência (Municípios)
Reunião de Apresentação das Diretrizes de Fiscalização do Saneamento Básico no âmbito da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de Passo Fundo - em 12/12/2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Passo Fundo - Casca - Marau
Realizadas reuniões no município de Uruguaiiana - Câmara Municipal, BRK e Executivo (16 e 17/05/2018, 27/06/2018, em Uruguaiiana - 24/09/2018, em Porto Alegre.	<ul style="list-style-type: none"> - Uruguaiiana
Realização de 2 (duas) reuniões técnicas no Município de Gramado 01/08/2018 e 06/12/2018 - sobre fiscalizações, contrato e prestação de serviços.	<ul style="list-style-type: none"> - Gramado
Realização de reunião no município de Farroupilha - Sindicância - 03/08/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Farroupilha
Realização de reunião - município de Eldorado do Sul. Contrato de Programa e Prestação de Serviços. Em 13/09/2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Eldorado do Sul
Realização de reunião - município de São José dos Ausentes. Contrato de Programa e Prestação de Serviços. Em 14/09/2018.	<ul style="list-style-type: none"> - São José dos Ausentes
Realização de reunião - município de Estrela. Contrato de Programa e Prestação de Serviços. Em 18/09/2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Estrela
Realização de reunião técnica - município de Crissiumal. Em 26/09/2018.	<ul style="list-style-type: none"> - Crissiumal
Realização Câmara de Vereadores - município de Cristal - em 14/11/2018, e 06/12/2018, com a CORSAN.	<ul style="list-style-type: none"> - Cristal
Reunião com a Prefeitura de Santo Ângelo. Contrato e Prestação de Serviços CORSAN. Em 13/12/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Santo Ângelo

Da atuação na área de Rodovias

A atividade reguladora da AGERGS está presente também na área de rodovias, conforme dispõe sua lei de criação, Lei Estadual nº 10.931/1997, com a finalidade de garantir a prestação de serviços adequados à sociedade e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão.

A atuação da agência engloba atividades de normatização, fiscalização, aplicação de penalidades, mediação de conflitos entre usuários e delegatários, reajustes e revisões tarifárias, todas relacionadas às concessões rodoviárias.

Além disso, a Lei Estadual nº 14.875/2016, que autoriza o Poder Executivo a conceder os serviços de exploração das rodovias e infraestrutura de transportes terrestres, regulamentada pelo Decreto nº 53.490/2017, confere à AGERGS: as competências para análise e homologação de editais, contratos e termos aditivos, resolução de conflitos como última instância administrativa, revisão contratual, apuração e correção

de desequilíbrios econômico-financeiros, aplicação de sanções, aprovação e reajuste das tarifas de pedágio, entre outros.

Até o ano de 2013, quando da extinção dos contratos de concessão, a AGERGS atuou na regulação do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias, que compreendeu sete polos rodoviários (Metropolitano, Caxias do Sul, Vacaria, Santa Cruz do Sul, Gramado, Lajeado e Carazinho) e quase 1.800km de rodovias concedidas, entre estaduais e federais delegadas, motivo pelo qual possui vasta experiência na área, e que até hoje configura como polo atuante em atividades relacionadas a processos residuais do programa.

Atualmente, o Estado do Rio Grande do Sul não possui contratos de concessão em rodovias estaduais, e as rodovias pedagiadas são exploradas por uma empresa pública que não é regulada pela agência; já as rodovias federais são de competência da União, inexistindo convênios de delegação vigentes para atuação da AGERGS. Contudo, encontra-se em processo licitatório a concessão das rodovias estaduais ERS-324 e RSC-287.

Da atuação na área de Travessias Hidroviárias

A AGERGS, conforme previsto na sua legislação, atua fortemente na fiscalização dos serviços concedidos por meio do acompanhamento de Indicadores de Qualidade. Durante os anos de 2017 e 2018, houve um acompanhamento mensal dos serviços prestados pela travessia Porto Alegre - Guaíba, por meio dos indicadores de qualidade estabelecidos no contrato de concessão.

No ano de 2018, foi aprovada pela AGERGS, após consulta e audiência pública, a Resolução Normativa nº 40/2018 que regulamenta os indicadores de desempenho aplicáveis ao Transporte Hidroviário de Passageiros, baseando-se no estudo realizado pela Diretoria de Qualidade. Após regulamentação pela área técnica da AGERGS, os indicadores auxiliarão no monitoramento da prestação de serviços, medindo a qualidade dos serviços e desempenho operacional dos delegatários:

ICPO -Indicador de Cumprimento da Programação da Oferta

IPV -Indicador de Pontualidade de Viagens

IC -Indicador de Confiança

ICM -Indicador de Confiabilidade Mecânica

IO -Indicador de Ocupação

IMFU - Idade Média da Frota Utilizada

IA - Indicador de Acessibilidade

TR - Taxa de Reclamações

IS - Indicador de Satisfação

Além da fiscalização por indicadores, em 2017 foram concluídas as fiscalizações das seguintes empresas delegatárias:

TRANSPORTADORA INÁCIO LTDA.

- travessia de veículos entre Triunfo e São Jerônimo.

EÇA BELISÁRIO E CIA. LTDA.

- travessia de passageiros entre Triunfo e São Jerônimo.

NAVEGAÇÃO BOM JESUS LTDA.

- travessia de passageiros entre Triunfo e São Jerônimo.

Em 2018, foram fiscalizadas as seguintes empresas delegatárias:

CATSUL GUAÍBA - TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS LTDA.

- travessia de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba.

TRANSNORTE - TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS LTDA.

- travessia de passageiros entre Rio Grande e São José do Norte.

F. ANDREIS E CIA. LTDA.

- travessia de veículos entre Rio Grande e São José do Norte.

Da atuação na área de Estações Rodoviárias

Em uma Estação Rodoviária, a equipe de fiscalização verifica a estrutura física, principalmente: sala de espera, dependência para fraldário, sinalização tátil, sanitários, sanitário adaptado e rampas de acesso. Ainda, é constatado se o prédio está de acordo com os projetos na licitação e se está em conformidade com o que foi estabelecido no contrato de concessão.

Quanto aos serviços são verificados, principalmente: os Boletins Estatísticos da Rodoviária; os horários de partidas e de chegadas com a origem; o destino; o número da linha; modalidade e empresa responsável; o horário de funcionamento da estação; a situação de pontualidade das partidas e das chegadas; os canais e as formas de recebimento; registro e tratamento de reclamações e sugestões; a existência de Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio; os procedimentos e as rotinas de limpeza e higiene e escala da equipe responsável e a escala dos postos de venda e de despacho de encomendas.

No ano de 2017, a Diretoria de Qualidade dos Serviços realizou a fiscalização de 20 Estações Rodoviárias:

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

Para o ano de 2018, foram realizadas a fiscalização de 20 Estações Rodoviárias:

Bento Gonçalves	Estrela	Santa Maria
Butiá	Farroupilha	Santa Vitória do Palmar
Cachoeira do Sul	Gramado	Taquari
Canela	Jaguarão	Vacaria
Capão da Canoa	Lajeado	Santa Cruz do Sul
Carlos Barbosa	Montenegro	Cidreira
Caxias do Sul	Rio Grande	

Da atuação na área de Transporte Intermunicipal de Passageiros

A Diretoria de Qualidade dos Serviços vem fazendo o monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte de passageiros. O monitoramento ocorre por meio do acompanhamento de indicadores de qualidade que foram aprovados pelo Conselho Superior da AGERGS após a realização de consultas e audiências públicas:

ICPO: Indicador de Cumprimento da Programação da Oferta

IPHS: Pontualidade do Horário de Saída

ICVI: Cumprimento de Viagem sem Interrupção

IMFU: Idade Média da Frota Utilizada

IOQ: Índice de Ocorrência de Quebra de Ônibus

IDI: Índice de Ocorrência de Desvios de Itinerário

IOB: Índice de Ocorrência de Falha de Transporte de Bagagens e Encomendas (somente para o sistema de Longo Curso), Índice de Ocupação, conforme a quantidade de passageiros transportados, e Índice de Ocorrências de Acidentes de Trânsito.

No serviço de Longo Curso, 23 empresas, numa abrangência de 90% do faturamento do sistema, tem a obrigação de encaminhar mensalmente uma série de informações para cada linha existente.

Por sua vez, no serviço Metropolitano, há esta obrigatoriedade para a totalidade das empresas.

Além deste acompanhamento, por meio de indicadores, também são realizadas fiscalizações técnicas pontuais nas empresas. Em 2017, foram realizadas 5 (cinco) em 2018, foram realizadas 6 (seis).

GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO - GPE

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

Atuação no Convênio ANEEL

Em 2018, na distribuição de energia elétrica, haviam oito Concessionárias, dez Permissionárias e sete Cooperativas, que atendem mais de 4,9 milhões de unidades consumidoras (UCs). A tabela 1 e a figura 1 apresentam o percentual de UCs atendidas por cada empresa.

Concessionárias		Permissionárias		Cooperativas	
CEEE-D	34,37%	CRELUZ-D	0,46%	CELETRO	0,46%
RGE	30,23%	CRERAL	0,15%	CERVALE	0,03%
RGE-SUL	27,21%	COPREL	1,10%	COOPERNORTE	0,12%
ELETROCAR	0,75%	CERILUZ	0,28%	COOPERSUL	0,10%
DEMEI	0,66%	COOPERLUZ	0,32%	COSEL	0,03%
HIDROPAN	0,37%	CERMISSÕES	0,53%	-	-
UHENPAL	0,32%	CERTEL	1,31%	-	-
MUXENERGIA	0,23%	CERTAJA	0,48%	-	-
-	-	CERFOX	0,17%	-	-
-	-	CERTHIL	0,31%	-	-

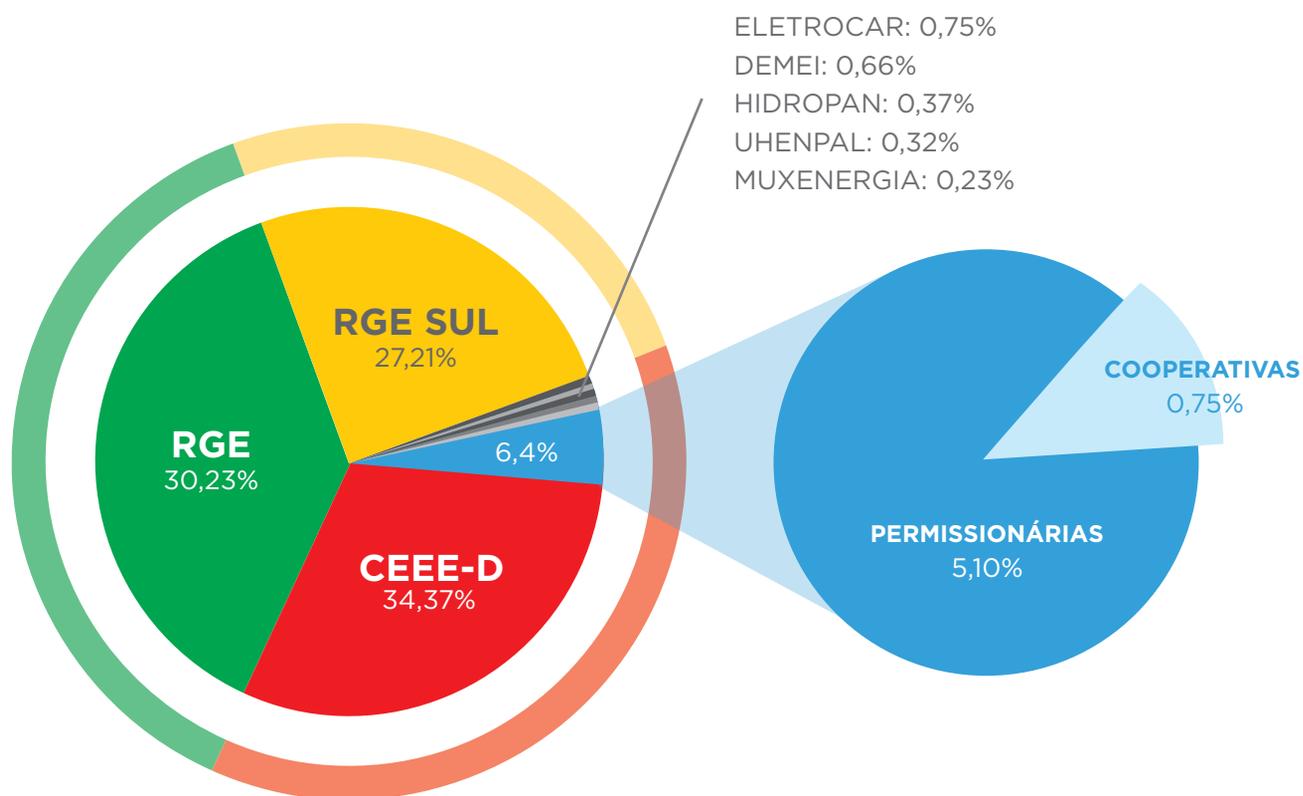


Figura 1 - Distribuição de Energia Elétrica no RS - 2018.

A GPE realiza fiscalizações em campo, de escritório e por monitoração nas Concessionárias e Permissionárias de distribuição de energia elétrica, de acordo com o contrato de metas celebrado com a ANEEL, mais especificamente, com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade (SFE). Além da distribuição de energia elétrica, a GPE atua na fiscalização e no monitoramento de centrais geradoras elétricas que: tenham

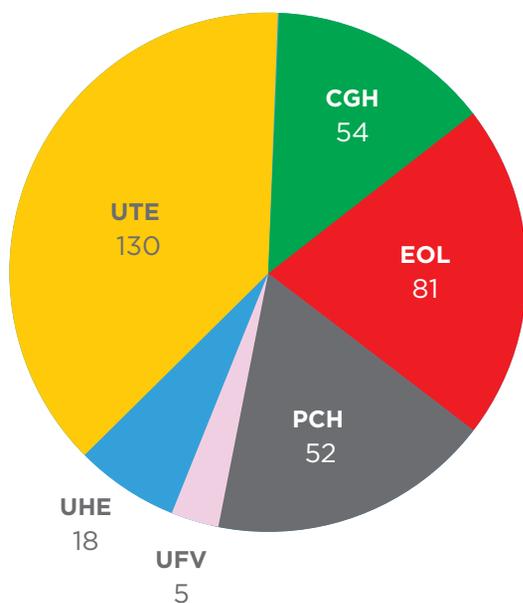
potência de até 200MW; não tenham contrato de prestação de serviços ancilares com o Operador Nacional do Sistema (ONS); e no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como “fio d’água”. Essa atuação ocorre de acordo com o contrato de metas com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração (SFG) da ANEEL.

¹ A partir 2019 as distribuidoras RGE e RGE SUL tornaram-se uma única concessionária.

Além da distribuição de energia elétrica, a GPE atua na fiscalização e no monitoramento de centrais geradoras elétricas que: tenham potência de até 200MW; não tenham contrato de prestação de serviços ancilares com o Operador Nacional do Sistema (ONS); e no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como “fio d’água”. Essa atuação ocorre de acordo com o contrato de metas com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração (SFG) da ANEEL.

No Rio Grande do Sul, a capacidade de geração instalada é de 9.1GW, distribuída conforme a figura 2, representando 5,56% da capacidade Nacional. De acordo com a Resolução Normativa ANEEL nº 425/2011, a quantidade de agentes passíveis de fiscalização pela AGERGS é de 90% do número total de 361 (trezentos e sessenta e um) empreendimentos do Estado, sendo: 328 (trezentos e vinte e oito) empreendimentos em operação, 8 (oito) em construção e 12 (doze) com construção não iniciada.

QUANTIDADE DE EMPREENDIMENTOS



POTÊNCIA INSTALADA

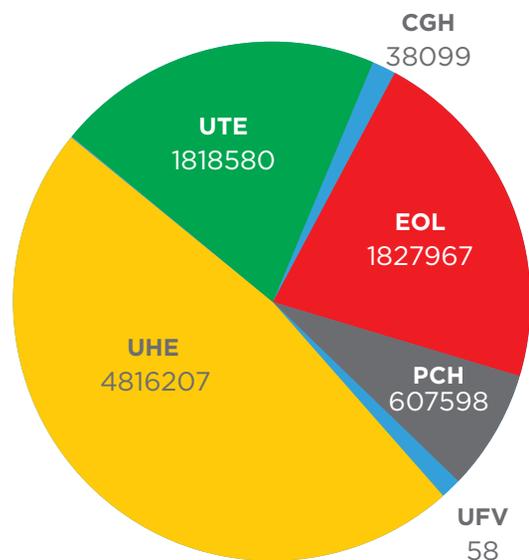


Figura 2 - Empreendimentos de Geração em Operação no Rio Grande do Sul em 12/2018.

Além das atividades de fiscalização, a GPE tem contratos de metas com as Superintendências de Comunicação e Relações Institucionais (SRC) e de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA (Secretaria Municipal de Administração).

Para a SRC, por demanda, realiza em nome da ANEEL: visitas precursoras institucionais no Estado; elabora mala direta institucional para divulgação de ações realizadas pela Agência Nacional; visita e valida espaços para realização de eventos institucionais; e participa de eventos institucionais realizados pela ANEEL. E para a SMA, a AGERGS realiza avaliação dos processos administrativos relativos às solicitações da ouvidoria. Todas as atividades relativas à ANEEL realizadas no ano de 2018 foram baseadas nos contratos de metas:

- **Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE**
 - o n° 0009/2018-ANEEL – valor R\$ 1.409.365,95;
 - o Primeiro Termo Aditivo
 - Contrato de Metas n° 0009/2018-ANEEL – acréscimo de R\$ 435.005,09.

- **Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG**
 - o n° 0010/2018-ANEEL – R\$ 409.000,03;
 - o Primeiro Termo Aditivo
 - Contrato de Metas n° 0010/2018-ANEEL – redução de R\$ 50.149,78.

- **Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais – SCR**
 - o n° 0012/2018-ANEEL – R\$ 45.591,08;
 - o Primeiro Termo Aditivo
 - Contrato de Metas n° 0012/2018-ANEEL – redução de R\$ 157,76.

- **Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA**
 - o n° 0011/2018-ANEEL – R\$ 816.169,45;
 - o Primeiro Termo Aditivo
 - Contrato de Metas n° 0011/2018-ANEEL – redução de R\$ 2.824,11.

² REN ANEEL n° 425/2011. ³ BIG ANEEL, 2019.

Inicialmente, previsões de tarefas geraram os valores estimados e descritos nos contratos com as Superintendências da ANEEL, totalizando um montante de R\$ 2.680.126,51 (dois milhões, seiscentos e oitenta mil, cento e vinte e seis reais e cinquenta e um centavos). Posteriormente, aditivos foram necessários face à consolidação da definição das atividades para o ano de 2018, devido a isso ocorreram reduções e acréscimo de tarefas nos contratos, desta forma, o valor total dos contratos passou para R\$ 3.061.999,95 (três milhões, sessenta e um mil, novecentos e noventa e nove reais e noventa cinco centavos). Ainda, em todos os aditivos, o prazo de encerramento dos contratos de metas passou de 31 de dezembro de 2018 para 31 de março de 2019.

Atividades de Fiscalização, Mediação Realizadas

As atividades listadas (resumidamente) na tabela 2 ocorreram do contrato e aditivo com a SFE. Na tabela 3, estão resumidas as atividades acordadas com a SFG. E as atividades demandadas pela SMA, estão listadas na tabela 4. As atividades com a SCR estão listadas na tabela 5.

Tabela 2 - Atividades da GPE com a SFE - Distribuição de Energia Elétrica no RS - 2018.

Atividade	Assunto - Distribuidora (início da atividade)
Acompanhamentos de Atividades	Plano de Resultados 1º Quad. - RGE SUL (fev/18)
	Plano de Resultados 2º Quad. - RGE SUL (jun/18)
	Plano de Resultados 3º Quad. - RGE SUL (out/18)
	Plano de Resultados 4º Quad. - RGE SUL (fev/19)
	Plano de Resultados 1º Quad. - CEEE - D (fev/18)
	Plano de Resultados 2º Quad. - CEEE - D (jun/18)
	Plano de Resultados 3º Quad. - CEEE - D (out/18)
	Plano de Resultados 4º Quad. - CEEE - D (fev/19) 43
	Plano de Melhorias 1º Trim. - RGE (fev/18)
	Plano de Melhorias 2º Trim. - RGE (jun/18)
	Plano de Melhorias 3º Trim. - RGE (out/18)
	Plano de Melhorias 4º Trim. - RGE (fev/19)43

⁴ Atividades com previsão de conclusão até março de 2019.

GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO - GPE

Atividade	Assunto - Distribuidora (início da atividade)
Análise dos Serviços de Distribuição	Plano de melhorias - DEMEI (jul/18)
	Plano de melhorias - RGE (jul/18)
	Plano de melhorias - ELETROCAR (ago/18)
	Prazos de serviços comerciais - DEMEI - ANÁLISE (mar/18)
	Ressarcimento de danos - RGE - ANÁLISE (mar/18)
	Tensão de fornecimento - RGE - ANÁLISE (mar/18)
	Tensão de fornecimento - RGE SUL - ANÁLISE (mar/18)
	Quantidade de interrupções - UHENPAL - ANÁLISE (abr/18)
	Duração das interrupções - UHENPAL - ANÁLISE (abr/18)
	Demanda-fornecimento de Energia - ELETROCAR (set/18)
	Demanda - RGE3
	Demanda - RGE Sul
	Demanda - CEEE-D
Fiscalização dos Serviços de Distribuição	Indicadores de Teleatendimento - RGE (set/18)
	Indicadores de Continuidade - DECI e FECi - DEMEI (nov/18)
	Indicadores de Continuidade - DECI e FECi - CEEE - D (nov/18)
	Teleatendimento - CEEE-D (jul/18)
	Verificação de cumprimento de TAC - RGE Sul (ago/18)
	Verificação de cumprimento de Determinação - RGE (jun/18)
Outras Atividades	Instrução dos Processos Decisórios (8 atividades) 34
	Seminário SFE ou Reuniões (4 atividades) 43
	Atividades Acessórias

Tabela 3 – Atividades da GPE com a SFG – Geração de Energia Elétrica no RS – 2018

Produto	Campanha	Usina
P1.2.1 Fiscalização do Tipo a Distância	CF 01/2018 Obras	UTE São Sepé
	CF 02/2018 Pré-obras	UHE Bugres
		UHE Passo do Ajuricaba
		EOL Giruá
		EOL Pinhal
	CF 03/2018 Segurança de Barragens - Frente 1	PCH Colorado
		PCH Furnas do Segredo
		PCH Mata Cobra
	CF 04/2018 Segurança de Barragens - Frente 2	UHE Bugres
		PCH Capigui
		PCH Ernestina
		PCH Passo do Meio
		PCH Rastro de Auto
		PCH Serra dos Cavalinhos I
		PCH Serra dos Cavalinhos II
	CF 05/2018 Baixo Desempenho - EOL	EOL REB Cassino I
		EOL REB Cassino II
		EOL REB Cassino III
		EOL Chuí II
		EOL Minuano I
EOL Minuano II		
EOL Chuí V		
EOL Chuí I		
EOL Chuí IV		
EOL Chuí 09		
EOL Verace 36		
EOL Verace 35		
EOL Verace 34		

GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO - GPE

Produto	Campanha	Usina
P1.2.1 Fiscalização do Tipo a Distância	PCH Passo do Meio	EOL Verace 31
		EOL Verace 30
		EOL Verace 29
		EOL Verace 28
		EOL Verace 27
		EOL Verace 26
		EOL Verace 25
		EOL Verace 24
		EOL Verace V
		EOL Verace X
		EOL Verace VII
		EOL Verace III
		EOL Verace I
		EOL Verace IX
		EOL Verace VIII
		EOL Verace VI
		EOL Verace IV
EOL Verace II		
P1.1.1 - Fiscalização do Tipo Campo	CF 06/2018 Baixo Desempenho - PCH	PCH Jararaca
		PCH Passo do Meio
		PCH São Bernardo
Plano de Melhoria	Acompanhamento	EOL Vento Aragano I
		Litoral Sul EOL Chuí - RS
		Litoral Sul EOL Rio Grande - RS
		Litoral Sul EOL Osório - RS
		Planaltos do Sul EOL Santana do Livramento - RS
Outras Atividades	Instrução do Processo Decisório	12 Termos de Notificação; 13 Termos de Arquivamento; 2 Autos de Infração; e 4 APR.

Produto	Campanha	Usina
Outras Atividades	Atividades Complementares	Seleção e Priorização de Usinas para Ações Remotas no RS - NT1/2018-GPE
	Viagens a Serviço	Reuniões e treinamentos na ANEEL

Tabela 4 - Atividades da AGERGS com a SMA - Ouvidoria no RS - 2018.

Produto	Previsto / Realizado	Assunto
Emitir avaliações sobre as amostra das respostas da TELLUS (empresa terceira da ANEEL)	11 / 11	Planilha com as avaliações
		1º Relatório de Acompanhamento
		Planilha com avaliações mensais - emitida em jan/2019
Emitir relatórios trimestrais sobre a evolução dos indicadores da SMA	3 / 3	Relatório de Ouvidoria 1º
		Relatório de Ouvidoria 2º
		Relatório de Ouvidoria 3º
		Relatório de Ouvidoria 4º

GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO - GPE

Tabela 5 - Atividades da GPE com a SCR no RS - 2018.

Produto	Assunto
Visitas precursoras institucionais no Estado; elabora mala direta institucional para divulgação de ações realizadas pela Agência Nacional; visita e valida espaços para realização de eventos institucionais; e participa de eventos institucionais realizados pela ANEEL. Emitir relatórios trimestrais sobre a evolução dos indicadores da SMA	Pesquisa sobre a Resolução Normativa ANEEL nº 417/2010.
	II Fórum de Geração Distribuída de Energia com Fontes Renováveis no RS - FIERGS
	Workshop de Gestão Tarifária e Qualidade dos Serviços Prestados - Muxfeldt - 08/2018
	Incentive Solar Day - SENGE - 03/2018
	Seminário Qualidade na Distribuição de Energia Elétrica: foco na qualidade do produto - Corede Vale Rio do Pardo - 10/2018
	Audiência pública sobre a 4ª Revisão Tarifária Periódica da RGE-Sul Distribuidora de Energia S.A - 03/2018
	Audiência pública sobre a 4ª Revisão Tarifária Periódica da Rio Grande Energia S.A - 04/2018

Regulação da Distribuição do Gás Canalizado

Os trabalhos em relação à regulação da distribuição de gás canalizado tiveram como meta a proposição e a apresentação dos temas prioritários para regulação técnica e comercial do mesmo. Sendo que o produto final do trabalho é a minuta de um Projeto de Lei - PL, que contempla os aspectos relacionados à qualidade do serviço e comercialização, ou seja, o Marco Regulatório do Gás Canalizado no RS.

O grupo de trabalho que atuou na minuta do PL foi coordenado pela Secretaria de Minas e Energia do Estado do RS - SME. A AGERGS teve participação neste grupo no sentido de contribuir para a formulação da minuta, sendo envolvidas a GPE, DJ e DT. Além das reuniões na SME, outras foram realizadas internamente na AGERGS para discutir e contribuir para o PL. A GPE finalizou suas contribuições ao referido PL em outubro de 2018.

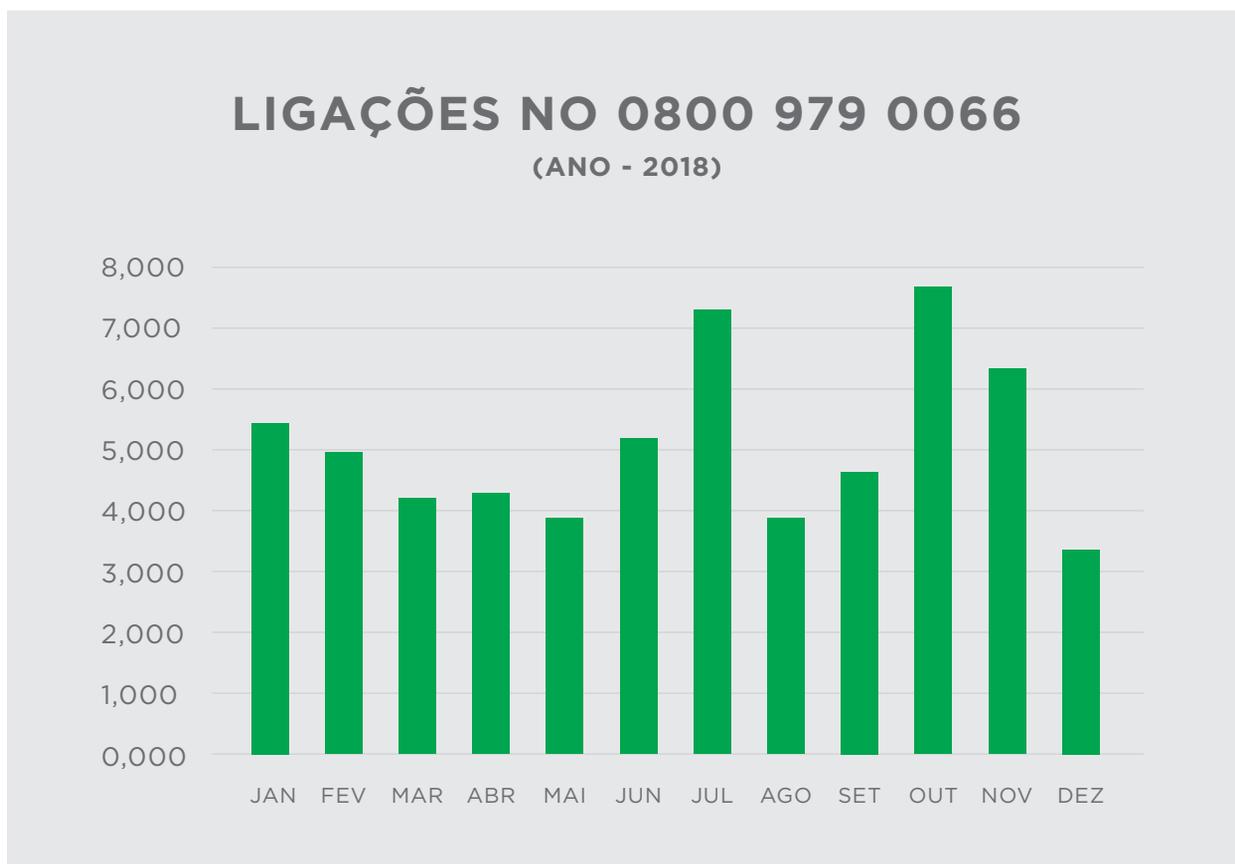
OUVIDORIA

O Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA) atende todos os usuários dos serviços regulados pela AGERGS. O SOA também permanece em contato com concessionárias e integrantes dos órgãos concedentes.

1. Atendimentos no canal 0800 979 0066

Em 2018, foram realizados 59.557 atendimentos no canal da Ouvidoria, 79,2% foram oriundos de aparelhos móveis.

A distribuição mensal das ligações de 0800 estão apresentadas no Gráfico 1 a seguir:



2. Manifestações registrados no Sistema de Ouvidoria - SOA

2.1 - Manifestações por tipo registradas no Sistema SOA.

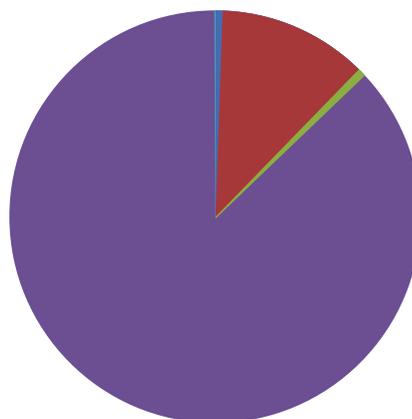
No ano de 2018, foram registradas 1.846 manifestações de usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA). É válido ressaltar que 64,5% das manifestações foram registradas por telefone. Além disso, o atendimento pelo site da AGERGS está se intensificando, com 439 registros, e pelo e-mail da Ouvidoria, com 207. As manifestações são distribuídas em categorias conforme a Tabela 1 e o Gráfico 2 abaixo:

Tabela 1 - Número de manifestações de usuários no SOA por categoria em 2018

Tipo de Manifestação	2018
Elogio	10
Informação	217
Solicitação	12
Reclamação	1.606
Denúncia	1
Total	1.846

Gráfico 2 - Distribuição da porcentagem das manifestações por categoria em 2018

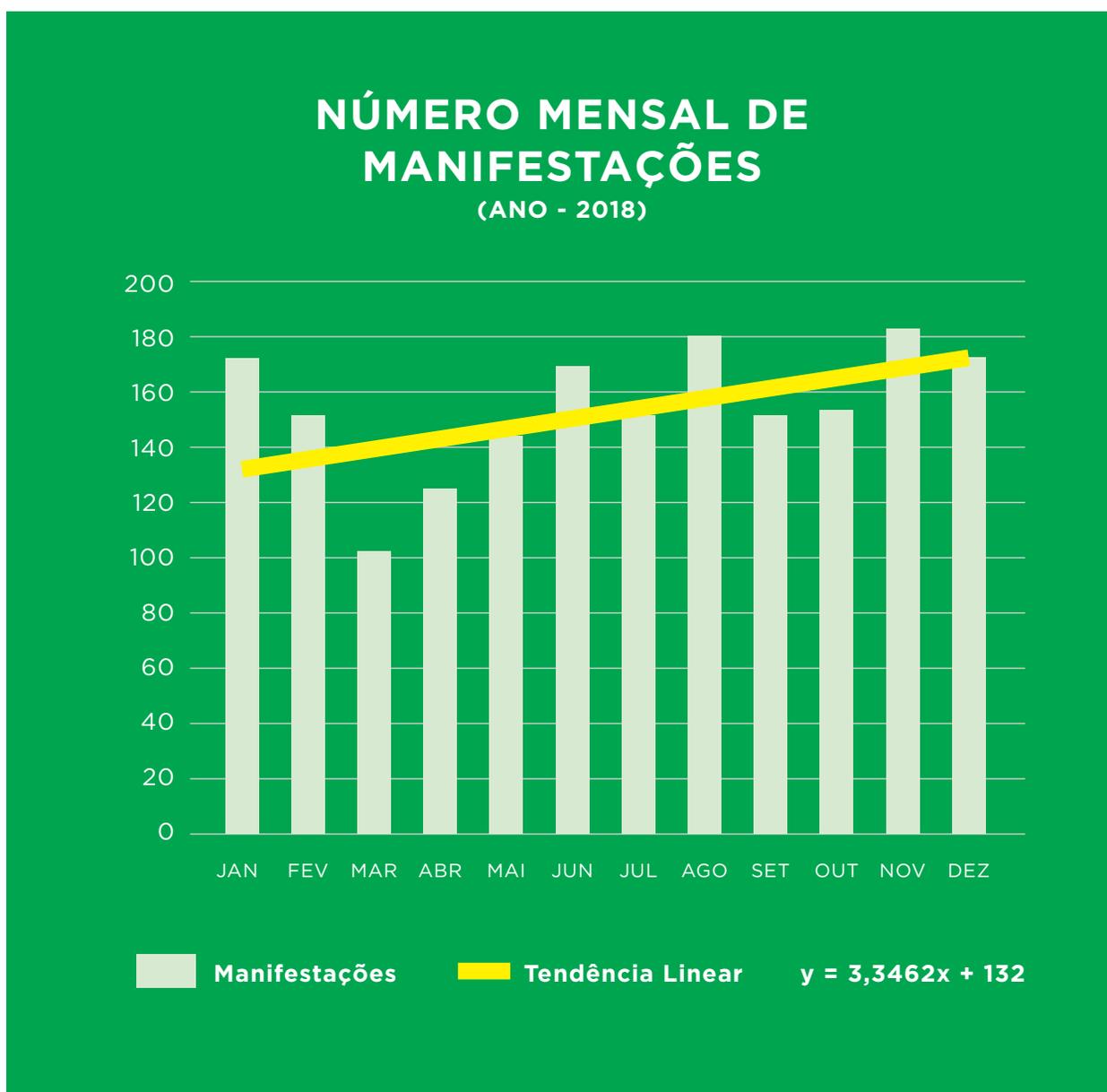
**MANIFESTAÇÕES
POR TIPO**
(2018)



2.2 - Manifestações mensais registradas no Sistema SOA

A média de manifestações registradas e concluídas no SOA é de 154 por mês. A distribuição mensal dos registros no SOA está apresentada abaixo no Gráfico 3.

Gráfico 3 - Distribuição mensal das manifestações no Sistema SOA.



No Gráfico 3, pode-se observar que a tendência linear do comportamento mensal dos registros no SOA é dado pela equação $y = 3,3462x + 132$. Essa equação projeta para dezembro de 2019 mais 200 registros, ou 212 registros projetados. O ano de 2019 pode alcançar 2.499 registros, sendo que, em 2018, atingiu-se 1.846, uma diferença de 653.

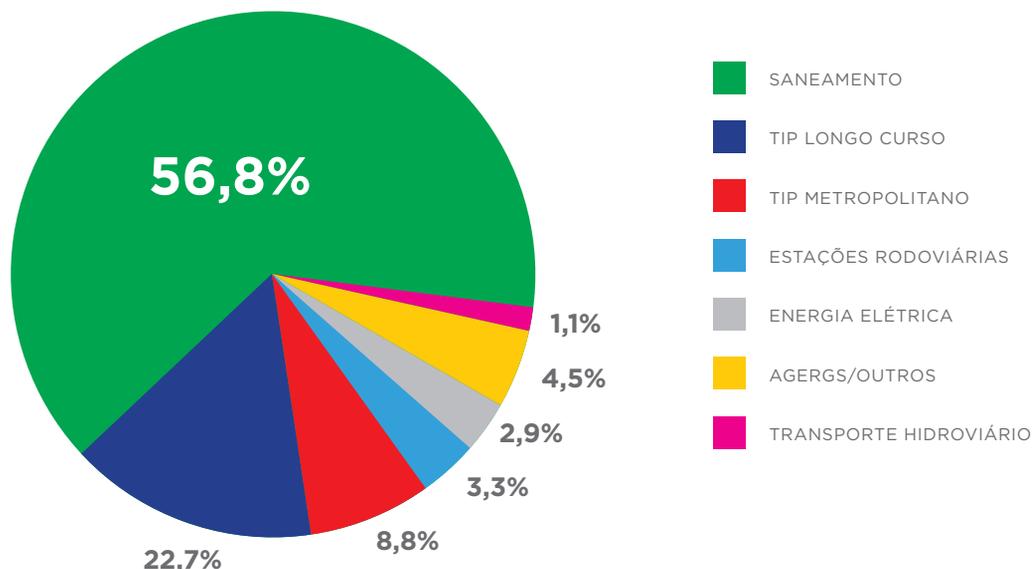
2.3 – Manifestações registradas no Sistema SOA por setor regulado. A distribuição das manifestações no Sistema SOA por setor regulado apresentou o comportamento identificado na Tabela 2 abaixo.

Tabela 2 - Número de manifestações de usuários no SOA por setor regulado. 2018.

Manifestações por Setor Regulado	2018
Energia Elétrica	53
Estações Rodoviárias	60
TIP Metropolitano	163
TIP Longo Curso	419
Saneamento	1048
Trans. Hidroviário	20
AGERGS/Outros	83
Total	1846

O Setor de Saneamento é o mais demandado na Ouvidoria da AGERGS, respondendo por 56,8% dos registros processados, conforme o Gráfico 2 abaixo.

Tabela 2 - Número de manifestações de usuários no SOA por setor regulado. 2018.



O Setor de Transporte apresenta 35,9% do total das manifestações registradas no SOA. O Setor de Transporte corresponde ao somatório dos registros do transporte intermunicipal de passageiros do sistema metropolitano, do sistema de longo curso, das estações rodoviárias e o transporte hidroviário. É o segundo setor com o maior número de demandas na Ouvidoria.

3. Recursos de irregularidades registrados em processos administrativos no Sist. Eletrônico de Informações - SEI

A Ouvidoria atua também na análise de irregularidades do saneamento. Tais registros, que envolvem reclamações ou recursos de usuários em razão de cobranças de multas e/ou penalidades por parte da concessionária, não estão computados nos números de manifestações do Sistema SOA.

Essas manifestações são registradas em processos administrativos com rito próprio regido pela Resolução Decisória RED N°30/2016. Destaque-se que em 06/12/2018 a Resolução Decisória RED N° 45/2018 alterou parcialmente a RED N° 30/2016 determinando à Ouvidoria decisão de primeira instância.

Em 2018, foram analisados, com a emissão de informações da Ouvidoria, 149 processos de irregularidades em 1ª instância e sete processos de irregularidades em 2ª instância. O registro de manifestações de usuários dos serviços de distribuição de energia elétrica está sendo realizado pelo Sistema de Ouvidoria Setorial da ANEEL desde 2016.

4. Outras atividades realizadas pela Ouvidoria da AGERGS em 2018

A Ouvidoria realizou, em cumprimento do Planejamento de Atividades e Metas (PAM 2018), a divulgação e disponibilização da chamada de Ouvidorias Móveis aos usuários dos procedimentos de Ouvidoria.

- Reunião com Prefeito Municipal de Nova Bréscia e produtores agrícolas da região para encaminhamento de soluções aos problemas de interrupção de energia elétrica, documentada no Processo 1176-39.0018-0;
- Audiência Pública da AGERGS sobre a revisão tarifária do Transporte Intermunicipal da Região Metropolitana de Caxias do Sul, realizada em Caxias do Sul e documentada no Processo 0698-39.00/18-2;
- Audiência Pública da Câmara dos Vereadores e Prefeitura Municipal de Cristal sobre obras da Corsan, realizada no Município de Cristal e documentada no Processo 1479-39.0018-2;
- Reunião do Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Taquari - Antas, realizada no Município de Venâncio Aires para debate sobre questões de saneamento ambiental da região. Documentada no Processo 1547-39.00/18-0.

Da mesma forma, a Ouvidoria participou de todas as audiências públicas realizadas pela AGERGS em 2018, a saber:

Audiência Pública Nº 01/2018 - Minuta de resolução normativa sobre a cobrança pela disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário no Município de Uruguaiana (Processo 2117-39.00/14-6) Realizada Uruguaiana, dia 07/02/2018.

Audiência Pública Nº 02/2018 - Revisão Tarifária Extraordinária do Transporte Hidroviário de Passageiros entre Porto Alegre e Guaíba (Processo 1706-39.00/17-8). Realizada em Guaíba, dia 14/03/2018.

Audiência Pública Nº 03/2018 - Nota Técnica 02/2017-DT que trata da revisão tarifária do Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso e Suburbano do Interior, Despachos e Encomendas. (Processo 0247-39.00/17-0). Realizada na sala do Conselho Superior da AGERGS, em 21/05/2018.

Audiência Pública Nº 04/2018 - Reajuste e Revisão Extraordinária do Transporte Intermunicipal Metropolitano da RMPA (Processo 0849-39.00/17-4). Realizada na sala do Conselho Superior da AGERGS, em 21/05/2018.

Audiência Pública Nº 05/2018 - Proposta de Novo Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN (Processo 0465-39.00/17-4). Realizada na sala do Conselho Superior da AGERGS, em 28/05/2018.

Audiência Pública Nº 06/2018 - Revisão Tarifária do Transporte Intermunicipal Metropolitano da Serra Gaúcha (Processo 0058-39.00/17-8). Realizada em Caxias do Sul, dia 02/07/2018.

Audiência Pública Nº 07/2018 - Proposta de alteração da Resolução Normativa AGERGS REN 37/2017 (Processo 0542-39.00/18-9). Realizada na sala do Conselho Superior da AGERGS, em 15/08/2018.

Audiência Pública Nº 08/2018 - Minuta de Nota Técnica que trata dos Indicadores de Desempenho dos Serviços de Saneamento no âmbito dos municípios atendidos pela CORSAN (Processo 1284-39.00/15-0). Realizada na sala do Conselho Superior da AGERGS, em 12/08/2018.

Audiência Pública Nº 09/2018 - Minuta da norma que estabelece o procedimento para a celebração de termos de ajustamento de conduta entre a AGERGS e as delegatárias de serviços regulados (Processo 1582-39.00/17-5). Realizada na sala do Conselho Superior da AGERGS, em 12/12/2018.

GABINETE ADMINISTRATIVO

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

1. Núcleo de Administração

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

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

2. Núcleo de Recursos Humanos

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

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

3. Núcleo Financeiro

Ao NFI competem as atividades de elaboração da proposta orçamentária anual e o acompanhamento da execução orçamentária e financeira, a cobrança da TARIC (Taxa de Regulação), a realização de empenhos, liquidações e

pagamentos das despesas, os registros contábeis e respectivas conciliações e a gestão das contas bancárias. Cabe ao NFI, ainda, a elaboração de balancetes, demonstrativos e relatórios contábeis e financeiros, bem como do Balanço Geral da AGERGS e suporte à auditoria interna e externa.

4. Núcleo de Informática

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

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

ORIGEM RECEITA	
RECEITA TAXA REGULAÇÃO	11.908.328,17
RECEITA CONVÊNIO SANEAMENTO	12.265.615,76
RECEITA - OUTRAS	564.972,12
RECEITA CONVÊNIO ANEEL	2.577.155,64
TOTAL RECEITA	27.316.071,69

RECEITA E DESPESAS TOTAIS	
RECEITA	27.316.071,69
DESPESA	18.152.571,12
SUPERÁVIT	9.163.500,57

RECEITA E DESPESAS TOTAIS

(ANO - 2018)



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





