



OUVIDORIA | AGERGS

Denúncias
Solicitações
Sugestões
Reclamações
Elogios

0800 979 0066

0800.727.0167 - Energia Elétrica

-  Agergs.Oficial
-  @agergs_oficial
-  @Agergs_Oficial

Relatório de atividades 2019

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



(51) 3288-8800
www.agergs.rs.gov.br



SOBRE A AGERGS

A AGERGS foi criada pela Lei Estadual n.º 10.931/97, com a finalidade de garantir a prestação adequada de serviços públicos 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.

Sobre a AGERGS

Transporte Intermunicipal

No transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, a AGERGS regula o serviço prestado por 237 empresas, que atendem cerca de 40 milhões de passageiros por ano.

Transporte Metropolitano

A Agência regula o serviço prestado por 37 empresas, que atendem cerca de 135 milhões de passageiros por ano.

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.

Saneamento Básico

A AGERGS atua na regulação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos 291 municípios conveniados (até 2020/1), atendidos pela Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN (290 dos 317 municípios atendidos pela companhia) e pela BRK Ambiental Uruguaiana (1 município).

Energia Elétrica

A AGERGS, por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL, atua na fiscalização da distribuição de energia elétrica em todo o Estado, abrangendo sete concessionárias e 12 permissionárias, alcançando 4,9 milhões de unidades consumidoras. A AGERGS também fiscaliza os agentes de geração de energia elétrica, abrangendo 96% dos empreendimentos no Estado. Além disso, a Agência atua na medição e decisão de conflitos entre delegatários e usuários de energia elétrica.

Ouidoria

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 2019 cerca de 8.137 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, estatísticos, 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 re-

colhida 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



2	A AGERGS	24	Diretoria de Assuntos Jurídicos
8	Estrutura organizacional	32	Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros
9	Missão, Visão e Valores	35	Diretoria de Qualidade e de Serviços
10	Apresentação	55	Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado
12	Palavra da Presidência	64	Ouvidoria
16	Gabinete da Presidência	78	Gabinete Administrativo Núcleo Administrativo Núcleo de Recursos Humanos Núcleo Financeiro Núcleo de Informática
18	Conselho Superior		
22	Assessoria de Comunicação Social		

ESTRUTURA DE ORGANIZAÇÃO

Conselheiro-Presidente

Isidoro Zorzi
(Mandato como Conselheiro: 19/11/2015 a 18/11/2019 | Mandato na Presidência: 14/12/2017 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)

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)

Maria Elizabeth Rosa Pereira
Representante dos órgãos de Defesa do Consumidor
(Mandato: 18/07/2019 a 17/07/2023)

Direção-Geral

Lisiane Soares
Odair Gonçalves (a partir de abril)

Diretoria de Assuntos Jurídicos

Luciana Luso de Carvalho

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

Marindia de Britto Duarte

Ouvidoria

Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa

Missão

Regular a prestação dos serviços públicos delegados, mediando os interesses dos usuários, dos delegatários e do poder concedente, em benefício da sociedade e do desenvolvimento do Estado.

Visão

Ser reconhecida como instituição de Estado, essencial para a qualificação e sustentabilidade dos serviços públicos regulados.

Valores

Ética | Autonomia | Imparcialidade | Colaboração
Transparência | Responsabilidade Social | Inovação

APRE- SENTA- ÇÃO

No ano de 2019, a AGERGS deu continuidade às adequações estruturais e tecnológicas da sua sede, e à ordenação administrativa da Agência, iniciadas nos anos anteriores. Além disso, iniciou a implantação do planejamento estratégico com vistas a atender ao desafio de 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 e da própria Agência, bem como na formação e treinamento dos nossos recursos humanos, tudo em busca de maior eficiência e efetividade dos nossos trabalhos técnicos, em atendimento à nossa missão institucional de regular os serviços públicos delegados, mediando os interesses dos usuários, dos delegatários e do poder concedente, em benefício da sociedade e do desenvolvimento do Estado.

Intensificamos a busca da aproximação com os municípios, órgãos e entidades representativos dos poderes concedentes e 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, bem como atingir nossos objetivos institucionais.

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. Estamos nos preparando para os muitos desafios que nos esperam em face das futuras concessões de rodovias, privatização anunciada do gás canalizado e das futuras licitações dos sistemas de transportes.

Odair Gonçalves
Diretor-Geral

PALAVRA DO PRESIDENTE

O ano de 2019 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 cinco Conselheiros, 70 servidores, além de terceirizados e cargos em comissão, e 27 estagiários, não poupou esforços para a obtenção dos melhores resultados. Finalizamos o ano de 2019 com a realização de 95 Sessões do Conselho Superior, nas quais foram apreciados cerca de 193 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. 291 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 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 2019, a GPE acompanhou a distribuição de energia elétrica de sete Concessionárias e 12 Permissionárias, além de 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.

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 dos eventos 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.

Durante o ano de 2019, o Gabinete da Presidência articulou e agendou cerca de 178 reuniões com prefeituras, câmaras de vereadores, deputados, líderes de bancada, concessionárias e órgãos de governo visando contatos institucionais e reuniões técnicas.

Os eventos organizados pelo Gabinete da Presidência em 2019 foram os seguintes:

- “XII Encontro de Gestão Associada do Saneamento”, realizado em 02 de abril de 2019, na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS;
- Posse da Sra. Maria Elizabeth Rosa Pereira como Conselheira representante dos órgãos e entidades de defesa dos direitos do consumidor, realizada em 13 de agosto de 2019;
- Posse da Sra. Maria Elizabeth Rosa Pereira como Conselheira-Presidente da AGERGS, realizada em 18 de novembro de 2019, na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS;
- Workshop “Saneamento Básico”, realizado em 14 de outubro de 2019, na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS;
- Workshop “Energia Elétrica e Gás Canalizado” realizado em 08 de agosto de 2018, na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS;
- Palestra “Eficiência Energética no Saneamento: Oportunidades e Projetos”, em 21/11/2019, na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS;
- “XV Seminário de Usuários Voluntários”, realizado em 11 de dezembro de 2019, na Sala de Sessões Romildo Bolzan da AGERGS.

Também sob coordenação do Gabinete da Presidência, foi realizado o “Projeto AGERGS na Escola”, o qual visitou três escolas no interior do Estado em 2019, visando levar aos alunos e professores informações sobre os serviços públicos regulados, com ênfase nos direitos e deveres dos usuários, contribuindo, assim, com a formação da cidadania dos alunos, além de atingir também o círculo familiar e so-

cial desse público, que atuará como divulgador das informações fornecidas pela Agência.

Conselho Superior

Foram realizadas 95 Sessões do Conselho Superior no exercício de 2019, nas quais foram analisados 193 processos que resultaram em:

80	Resoluções Decisórias
105	Resoluções Homologatórias
08	Resoluções Normativas

Durante o ano de 2019, foram realizadas 12 Audiências Públicas, sendo:

Audiência Pública nº 01/2019 - Minuta da norma que estabelece procedimento para a realização de consultas e audiências públicas pela AGERGS. Realizada em 06 de fevereiro de 2019, na sede da AGERGS (processo nº 000440-39.00/18-5);

Audiência Pública nº 02/2019 - Revisão Tarifária da CORSAN. Realizada em 13 de maio de 2019, na sede da AGERGS (processo nº

000182-39.00/18-3);

Audiência Pública nº 03/2019 - Revisão Tarifária Aulinor. Realizado em 13 de maio de 2019, na sede da AGERGS (processo nº 001067-39.00/18-2);

Audiência Pública nº 04/2019 - Revisão Tarifária Ordinária para o Serviço de Travessia Hidroviária de Veículos entre Triunfo e São Jerônimo. Realizada em 24 de maio de 2019, na Sede da Câmara de Vereadores de Triunfo/RS (processo nº 01798-39.00/17-0);

Audiência Pública nº 05/2019 - Regulamentação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais pela CORSAN. Realizada em 24 de julho de 2019, na sede da AGERGS (processo nº 001167-39.00/18-0);

Audiência Pública nº 06/2019 - Revisão Tarifária do Transporte Hidroviário de Passageiros entre Porto Alegre e Guaíba. Realizada em 04 de setembro de 2019, na sede da AGERGS (processo nº 000272-39.00/18-0);

Audiência Pública nº 07/2019 - Revisão tarifária da travessia de passageiros entre Triunfo e São Jerônimo. Realizada em 11 de setembro de 2019, na Câmara de Vereadores do Município de São Jerônimo (processo nº 000060-39.00/17-8);

Audiência Pública nº 08/2019 - Alteração do Regulamento do Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana. Realizada em 02 de outubro de 2019, na sede da AGERGS (processo nº 001025-39.00/18-0);

Audiência Pública nº 09/2019 - Revisão tarifária da travessia de veículos entre General Câmara e Taquari. Realizada em 16 de outu-

bro de 2019, na Câmara de Vereadores de General Câmara (processo nº 001192-39.00/18-2);

Audiência Pública nº 10/2019 - Metodologia para os reajustes do Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso. Realizada em 18 de dezembro de 2019, na sede da AGERGS (processo nº 001012-39.00/19-8);

Audiência Pública nº 11/2019 - Nota Técnica no 06/2019-DT sobre a metodologia para cálculo dos reajustes de tarifas da CORSAN. Realizada em 08 de janeiro de 2020, na sede da AGERGS (processo nº 001146-39.00/19-2);

Audiência Pública nº 12/2019 - Metodologia para cálculo dos reajustes de tarifas do sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros metropolitano. Realizada em 09 de janeiro de 2020, na Sede da AGERGS (processo nº 806-39.00/19-5).

Também foram realizadas 10 Consultas Públicas que trataram das seguintes matérias elaboradas pelas áreas técnicas:

Consulta Pública nº 01/2019 - Minuta da norma que estabelece procedimentos para a realização de consultas e audiências públicas pela AGERGS (processo nº 000440-39.00/18-5);

Consulta Pública nº 02/2019 - Revisão Tarifária da CORSAN (processo nº 000182-39.00/18-3);

Consulta Pública nº 03/2019 - Revisão Tarifária Aulinor (processo nº 001067-39.00/18-2);

Consulta Pública nº 04/2019 - Regulamentação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais pela CORSAN (processo nº 01167-39.00/18-0);

Consulta Pública nº 05/2019 - Reajuste tarifário do Transporte Hidroviário de Passageiros entre Triunfo e São Jerônimo (processo nº 000060-39.00/17-8);

Consulta Pública nº 06/2019 - Proposta de alteração do Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana (processo nº 001025-39.00/18-0);

Consulta Pública nº 07/2019 - Revisão tarifária da travessia de veículos entre General Câmara e Taquari (processo nº 001192-39.00/18-2);

Consulta Pública nº 08/2019 - Metodologia para os reajustes do Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso (processo nº 001012-39.00/19-8);

Consulta Pública nº 09/2019 - Nota Técnica no 06/2019 DT - Metodologia para cálculo dos reajustes de tarifas da CORSAN (processo nº 001146-39.00/19-2);

Consulta Pública nº 10/2019 - Nota técnica No 4/2019 – DT - Metodologia para cálculo dos reajustes de tarifas do sistema de transporte coletivo intermunicipal de passageiros metropolitano (processo nº 806-39.00/19-5).

Assessoria de Comunicação Social

A Assessoria de Comunicação Social da Agência produziu em 2019 cerca de 257 matérias com divulgação no site da AGERGS. Também trabalhou na produção de material de publicidade para o Projeto AGERGS na Escola, na produção de novo folder da Agência e na formatação do Relatório de Atividades da AGERGS.

Sob nova coordenação desde novembro de 2019, a Assessoria de Comunicação Social elaborou 09 informativos contendo notícias sobre a Agência e as áreas reguladas; clipping diário e realizou contato com a imprensa. Além disso, trabalhou nas mídias sociais da Autarquia, criando um *instagram* para melhor divulgação das ações e eventos. Também auxiliou na criação do novo site da AGERGS, e, atualmente, é responsável pela geração de conteúdo.

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, aprovado pela Resolução Normativa nº 27/2016, estabelece as seguintes atribuições para a Diretoria de Assuntos Jurídicos:

a) Examinar a legalidade dos instrumentos de delegação de serviços públicos, emitindo sugestões para alterações;

b) Examinar editais de licitação e de pregão 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) Organizar e manter a Biblioteca Jurídica no âmbito de suas instalações;

i) Manter contato com entes e órgãos públicos e privados nos assuntos de interesse da Agência;

j) Disponibilizar estudos técnicos para subsidiar interessados em Audiências e Consultas Públicas;

l) Executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

ATIVIDADES REALIZADAS PELA DAJ NO EXERCÍCIO DE SUAS ATRIBUIÇÕES

As atribuições institucionais da Diretoria de Assuntos Jurídicos abrangem o suporte jurídico para as atividades-meio da AGERGS, em observância ao que dispõe a Lei Federal nº 8.666/93 (art. 38, parágrafo único) e, sobretudo, para a atividade finalística da Agência, que é a regulação dos serviços públicos delegados.

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

viárias, saneamento e energia elétrica.

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

Fins de ilustrar a nossa atuação, cumpre destacarmos os seguintes trabalhos:

a) Exame dos editais de estações rodoviárias;

b) Recursos à autuação das delegatárias de energia elétrica, CORSAN, BRK Ambiental Uruguaiana e das concessionárias de rodovias;

c) Atuação na elaboração da resolução normativa de limpeza programada de fossas sépticas;

d) Exame da isenção de TAFIC das delegatárias ME e EPP;

e) Aditamento do contrato firmado com EFICAZ Engenharia (reforma);

f) Natureza do ato administrativo de homologação;

g) Cobrança de débitos pretéritos dos usuários moradores do Município de Feliz;

h) Análise, em sede de consulta pública, do edital da Estação Rodoviária de Porto Alegre;

i) Contrato de adesão da CORSAN;

j) Análise do contrato de depósito – cadeiras de transbordo;

k) Edital de licitação para concessão do transporte intermunicipal de passageiros;

l) Análise do ato da ANTAQ no transporte hidroviário entre Triunfo e São Jerônimo;

m) Licitação para tomada de preços para a certificação de ativos da CORSAN;

n) Revisão de 285 contratos e aditivos de saneamento;

o) Voto de qualidade do Conselheiro-Presidente;

p) Recurso da Prefeitura de Muçum contra ato da RGE SUL;

q) Interpretação do contrato de programa firmado entre o Município de Quaraí e CORSAN;

r) Exame da proposta de Quarto Termo Aditivo entre BRK e o Município de Uruguaiana.

Além disso, cite-se a elaboração de contratos e aditivos, a participação dos advogados nos treinamentos aos municípios oferecidos pela AGERGS para fiscalização dos serviços presta-

dos pela CORSAN, e a participação nas seguintes **comissões internas:**

a) Promoções;

b) Planejamento Estratégico;

c) Rodoviária de Porto Alegre;

d) Inventário de Bens;

e) Comissão de Valores em Tesouraria;

f) Teletrabalho;

g) Bens inservíveis;

h) Edital do Transporte Intermunicipal de Passageiros;

i) GAFRE;

j) Credenciamento;

k) Comissão de ética;

l) Diretrizes de fiscalização do saneamento;

m) Planos de Trabalho do Saneamento;

n) Estações Rodoviárias – remuneração;

o) Estudo de regulação do gás canalizado;

p) Interiorização da AGERGS;

q) Auditoria e Certificação do SNIS;

r) Limpeza Programada de Fossas Sépticas;

s) Estudo de PPPs;

t) Análise de Impacto Regulatório.

Em relação à função regulatória da AGERGS, a Diretoria de Assuntos Jurídicos atua de modo ainda mais abrangente, emitindo pareceres nas seguintes atividades, dentre outras:

a) Todos os editais de concessão;

b) Conflitos entre delegatários, usuários e poderes concedentes nos diversos serviços regulados;

c) Revisões tarifárias;

d) Autos de infração emitidos pela Agência;

e) Exame de convênios de delegação;

f) Exame e/ou elaboração de atos normativos regulatórios;

g) Exame de aditivos aos contratos de concessão.

No ano de 2019, a Diretoria de Assuntos Jurídicos emitiu 296 pareceres, com ênfase para o exame dos contratos de estações rodoviárias e sanea-

mento básico, atuando a DAJ nas diversas atribuições exercidas pela Agência, conforme acima referido.

Cabe mencionar também que **esta Diretoria cumpriu integralmente as metas do Plano de Atividades e Metas para o ano de 2019**, conforme definido pelo Conselho Superior, destacando-se as seguintes metas:

a) Contratação e aditamento de aquisições e serviços;

b) Estudo para elaboração de norma interna para custeio pela AGERGS de cursos de graduação e pós-graduação;

c) Subsídio à PGERS em ações judiciais;

d) Exame de editais de concessão e PPP's;

e) Homologação de contratos de concessão das estações rodoviárias já licitadas;

f) Análise do contrato de adesão decorrente do novo RSAE/CORSAN;

g) Palestras técnicas sobre aspectos jurídicos para orientação dos municípios (saneamento);

h) Exame do edital de concessão TIP;

i) Exame jurídico revisão tarifária da CORSAN;

j) Exame do Edital da Concessão da estação rodoviária de POA;

k) Revisão de todos os contratos de programa e seus aditivos.

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

Informação n.º	Assunto
14/2019	Análise do recurso ao Auto de Infração aplicado pelo DAER à RODOSUL
17/2019	Homologação do contrato da estação rodoviária de Gramado
18/2019	Homologação do contrato da estação rodoviária de Canela
19/2019	Exame do Edital de Concessão da ER de Bagé
29/2019	Análise do Convênio com o município de Alegrete (transporte municipal)
39/2019	Análise da Isenção de TAFIC para micro-empresa e empresa de pequeno porte
43/2019	Análise pedido de alteração das tabelas complementares dos serviços prestados pela BRK
46/2019	Parecer sobre requerimento para isenção de juros e multa para declaração da TAFIC entregue fora do prazo
53/2019	Análise dos pareceres da PGE sobre a PPP da CORSAN
55/2019	Análise do Recurso ao Auto de Infração aplicado pelo DAER à Brita Rodovias
60/2019	Análise convênio AGESB e AGERGS
63/2019	Análise do contrato de adesão da BRK
71/2019	Análise da cobrança de taxa por conexão de rede para Uruguiana BRK
78/2019	Análise de Auto de Infração aplicado pela PM de Passo Fundo à CORSAN
82/2019	Análise preliminar ao Edital de Concessão da ERS324
87/2019	Análise da minuta de contrato de adesão da CORSAN
88/2019	Análise da minuta de termo de reconhecimento de dívida da CORSAN
106/2019	Resposta ao Ofício do MP sobre as cadeiras de transbordo
124/2019	Análise da minuta de REN contábil para a BRK
190/2019	Análise do recurso da CORSAN à autuação realizada pelo município de Santa Maria
266/2019	Estudo da necessidade de adequações à Lei nº 13.460/2017
267/2019	Análise preliminar do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão da BRK Uruguiana

Cumpra mencionar também algumas demandas judiciais importantes em que esta Diretoria atuou, em que pese a reduzida quantidade de ações judiciais, que totalizam cerca de 10 (dez) por ano. Assim, destacam-se as relativas ao restabelecimento de energia elétrica no imóvel da autora, onde produzimos informações para subsidiar a defesa pela PGE. Elaboração da contestação para ação judicial movida por Luis Fernando Rodrigues Reis em face da AGERGS. E, ainda, foram realizados os Subsídios para defesa judicial, solicitados pela PGE em Ação de Reparação de Danos movida pela Empresa de Transportes Expresso São José Ltda contra o Estado do Rio Grande do Sul. Finalmente, cabe referir as diversas reuniões realizadas no interior, nos Municípios de Santa Maria, Uruguaiana, Farroupilha, Não-Me-Toque, São José do Norte, Santa Bárbara do Sul, Estância Velha, Nova Petrópolis, Santiago e Gravataí sobretudo, em razão da regulação do abastecimento de água e esgotamento sanitário, em que a Diretoria de

Assuntos Jurídicos 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 - DT

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

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2019

Transporte Intermunicipal de Passageiros:

Nota Técnica Nº 03/2019, de Revisão Tarifária da Aglomeração Urbana do Litoral Norte - AULINOR: 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.

Reajustes Tarifários do Transporte Intermunicipal de Passageiros: Longo Curso, Aglo-

meração Urbana do Sul (AUSUL), Região Metropolitana da Serra Gaúcha (RMSG) e Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA)

Nota Técnica Nº 04/2019: - Definição de critérios para reajustes tarifários dos sistemas de Transporte Intermunicipal de Passageiros Metropolitano.

Nota Técnica Nº 05/2019: - Definição de critérios para reajustes tarifários do sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso.

Homologação de Tarifas: -TIP Longo Curso e Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA).

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

-Elaboração de novo modelo de Plano de Contas Contábil, usado pela AGERGS, para o Transporte Intermunicipal de Passageiros, contribuindo para o aprimoramento da análise de dados econômico-financeiros das empresas.

Saneamento:

Nota Técnica Nº 02/2019: - Revisão Tarifária da Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN.

-Reajuste Tarifário da concessionária BRK Ambiental.

-Precificação do serviço de limpe-

za de fossas sépticas de forma programada pela Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN.

-Finalização da 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 Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN.

-Início do processo de contratação de consultoria para validação da base de ativos regulatórios da Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN.

Travessias:

Reajustes Tarifários: Triunfo x São Jerônimo passageiros e Guaíba x POA.

Revisões Tarifárias: Rio Grande x São José do Norte Veículos, Triunfo x São Jerônimo veículos, Taquari x General Câmara, Rio Grande x São José do Norte passageiros.

Atividades Regulatórias Gerais:

-Está em fase final de 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.

-Sistema 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 controle de melhorias).

-Participação nos Grupos de Trabalho:

Análise dos editais das estações rodoviárias e TIP 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.

-Fiscalizações/Análises Pontuais (internas ou externas) referentes à demandas do Conselho Superior, Ouvidoria, DAER, Ministério Público, Tribunal de Contas do Estado, Poder Judiciário, Prefeituras, etc...

-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.

DIRETORIA DE QUALIDADE E DE 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.

A Diretoria de Qualidade dos Serviços, de acordo com a Resolução Normativa nº 27/2016, que alterou e consolidou o Regimento Interno da AGERGS (alterada parcialmente pela Resolução Normativa nº 44/2018), possui as seguintes competências:

I - acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados;

II - formular e atualizar indicadores de qualidade dos serviços, bem como propor as respectivas metas;

III - desenvolver metodologias de fiscalização por amostragem no desempenho dos serviços públicos delegados;

IV - examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos prestadores de serviços;

V - executar estudos para elaboração de pesquisas sistêmicas de opinião pública, de caráter científico, para incorporar, no processo de avaliação dos prestadores de serviço, a opinião dos usuários;

VI - coletar, armazenar e tratar dados relativos aos aspectos de qualidade dos serviços públicos regulados, a fim de subsidiar as atividades reguladas;

VII - fiscalizar, no que pertine à prestação adequada dos serviços públicos delegados, o cumpri-

mento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação, propondo a aplicação de sanções, quando cabível;

VIII - emitir os Relatórios e respectivos Termos de Notificação decorrentes das fiscalizações realizadas;

IX - examinar editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios para delegação de serviços públicos;

X - manter contato com representantes de entes e órgãos públicos e privados em matéria de sua competência;

XI - emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;

XII - disponibilizar estudos técnicos com vista a subsidiar os interessados a participarem de consultas e audiências públicas, mediante autorização do Presidente ou do Diretor-Geral;

XIII - executar outras atividades correlatas.

ATIVIDADES REALIZADAS

Saneamento:

O saneamento básico compreende, conforme a Lei nº 11.445/2007, os serviços de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, e drenagem e manejo das águas pluviais. No âmbito deste relatório, o termo “saneamento básico” será utilizado para designar exclusivamente os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, cuja prestação dos serviços é delegado pelos municípios por meio de Contratos de Programa regulados pela AGERGS.

Atualmente, 291¹ municípios são conveniados com a AGERGS para regulação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário pela empresa prestadora desses serviços.

Dos municípios regulados pela AGERGS, a CORSAN é responsável pela prestação dos serviços em 290, seja somente de abasteci-

mento de água, ou de abastecimento de água e esgotamento sanitário, por meio de Contratos de Programa firmados com o município. Gramado é uma das exceções, 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 atualmente a concessionária BRK Ambiental presta os serviços de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto sanitário, cujo contrato firmado entre a empresa e a prefeitura municipal também é regulado pela AGERGS.

Importante observar que a fiscalização realizada depende da existência do Plano Municipal de Saneamento Básico - PMSB, que deve ser elaborado pelos municípios e cujo planejamento é indelegável.

A fiscalização por parte da AGERGS, conforme prevista em sua lei de criação² e na justificativa presente no projeto de lei³ que lhe deu origem, é rea-

lizada preferencialmente por meio de padrões paramétricos e critérios técnicos na busca da eficiência e aprimoramento do serviço concedido, não se confundindo com a fiscalização ordinária que incumbe ao poder concedente.

As fiscalizações na área do saneamento são realizadas de acordo com o cronograma de trabalhos previsto anualmente. Nos municípios que apresentam o 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 fiscalização técnica na CORSAN e na BRK Ambiental (Uruguaiana), abrangendo os procedimentos gerais das empresas para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e também fiscalização comercial, na qual são verificados os procedimentos co-

merciais das concessionárias, isto é, relativos ao atendimento dos usuários, bem como o cumprimento do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto e da legislação aplicável.

No que se refere aos Indicadores de Qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, desde 2014, a AGERGS recebe dados referentes a dez indicadores das empresas prestadoras destes serviços. A partir dessas informações, seguindo o rito apresentado na Lei Estadual nº 11.075/1998 (Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos), foi elaborada proposta de metas por município conveniado, para cada um dos indicadores de qualidade previamente estabelecidos, a qual foi aprovada pelo Conselho Superior em março de 2019 na Resolução Normativa nº 48/2019.

Por fim, a AGERGS busca manter contato com os municípios conveniados por meio de reuniões técnicas, treinamentos e está sempre à disposição para a resolução de dúvidas ou problemas que sejam pertinentes

a qualquer um dos assuntos regulados.

¹Valor atualizado em fevereiro de 2020.

²Artigo 4º da Lei nº 10.931/1997.

³Projeto de Lei nº 342/1996: "Relativamente a estes serviços, 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 delegatários de serviços públicos, sempre na busca da eficiência do serviço concedido e de seu aprimoramento. O órgão ora criado atravessa intencionalmente competências de outros órgãos estaduais, no que diz respeito a formulação de Editais e contratos de concessão e permissão de serviço público, afixação da política tarifária e o estabelecimento de parâmetros de eficiência."

Apresentações das diretrizes de fiscalização e treinamento de municípios conveniados com a AGERGS realizados em 2019:

SEI	Local da reunião	Data	Municípios convidados
000092-39.00/19-5	Nova Petrópolis	06/02/2019	Nova Petrópolis, Dois Irmãos, Morro Reuter, Cambará do Sul, Gramado e Feliz.
000220-39.00/19-3	Estância Velha	24/04/2019	Estância Velha e Capela de Santana. Outros 6 convidados: Montenegro, São Sebastião do Caí, Salvador do Sul, São Pedro da Serra, Barão e Taquara.
000742-39.00/19-3	Gravataí	17/06/2019	Gravataí.
000779-39.00/19-8	Arroio do Tigre	10/07/2019	Arroio do Tigre.
000783-39.00/19-3	Não-Me-Toque	17/07/2019	Não-Me-Toque.

Fiscalização do cumprimento dos PMSB e Contratos de Programa:

Estas fiscalizações têm por objetivo o acompanhamento do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e do Contrato de Programa de cada um dos municípios fiscalizados. Para o ano de 2020, conforme consta no Plano Anual de Metas da Diretoria de Qualidade, estão previstas fiscalizações ordinárias nos 40 municípios discriminados a seguir. A escolha dos municípios segue critérios técnicos, porém a diretoria ou instâncias superiores também podem decidir pela realização de fiscalizações extraordinárias mediante análise de casos específicos.

Destacamos que tais fiscalizações abrangem aspectos do abastecimento de água e esgota-

mento sanitário, onde são verificadas as ações que a CORSAN vêm realizando, com o objetivo de cumprir as metas estabelecidas nos referidos planos, bem como no Contrato de Programa.

A metodologia adotada para este acompanhamento consiste na análise do PMSB e do Contrato de Programa do município, seguido da elaboração de Relatório de Fiscalização. Nesta etapa, adicionalmente, a critério do técnico responsável pela fiscalização, pode ser realizada vistoria *in loco* no município, para verificar, entre outros aspectos, a estrutura técnica da Companhia e os procedimentos adotados. Posteriormente, a CORSAN é no-

tificada, devendo se manifestar no sentido de comprovar o cumprimento das metas. Na sequência, é realizado Relatório de Acompanhamento de Fiscalização, que conterà o parecer da Diretoria responsável pela fiscalização frente às manifestações da Companhia.

Por fim, é dado conhecimento às partes (município e CORSAN) dos resultados da fiscalização; caso não sejam atendidas as determinações da AGERGS, segue-se a instauração do processo sancionatório, conforme previsto na Resolução Normativa nº 13/2014.

Municípios fiscalizados em 2019:

Alecrim	Dona Francisca	Marcelino Ramos	Santa Rosa
Alpestre	Eldorado do Sul	Montenegro	Santo Antônio da Patrulha
Arroio do Sal	Entre-Ijuís	Muitos Capões	São Francisco de Assis
Bom Jesus	Feliz	Nonoai	São Lourenço do Sul
Cachoeirinha	Flores da Cunha	Passo Fundo	São Nicolau
Campina Das Missões	Glorinha	Pinheirinho do Vale	Sarandi
Caseiros	Gramado	Piratini	Tenente Portela
Constantina	Gravataí	Porto Xavier	Três de Maio
Cruz Alta	Guaíba	Rosário Do Sul	Venâncio Aires
Dom Pedrito	Imbé	Santa Maria	Vista Gaúcha

Fiscalização técnica:

A fiscalização técnica tem ênfase no planejamento estratégico das empresas voltado à realização dos serviços técnicos de sua competência. Leva-se em consideração o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN, a legislação vigente relacionada a saneamento básico e meio ambiente e as normas téc-

nicas aplicáveis elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. No caso específico da BRK Ambiental Uruguaiana, considera-se também o contrato de concessão e a proposta da licitante.

Neste processo de fiscalização, busca-se acompanhar o funcio-

namento 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 li-

cenciamento 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.

Fiscalizações técnicas realizadas em 2019:

SEI	Empresa	Data
000854-39.00/19-9	CORSAN	05 a 09 de agosto de 2019
001022-39.00/19-0	BRK Ambiental Uruguaiana	21 a 23 de outubro de 2019

Fiscalização comercial:

A fiscalização comercial, realizada com periodicidade mínima anual na CORSAN e na BRK Ambiental (Uruguaiana), busca verificar: dados das economias atendidas; dos teleatendimentos; das reclamações dos usuários; atendimento dos pedidos de ligação de água; religação e reli-

gação 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 sani-

tário; 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.

Além disso, destaca-se que é objeto desse tipo de fiscalização a

aplicação das Resoluções Normativas estabelecidas pela AGERGS, tais como as que tratam da cobrança pela disponibilidade de esgotamento sanitário, da compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água, em decorrência de interrupções de longa duração, entre outras.

Fiscalizações comerciais realizadas em 2019:

SEI	Empresa	Data
000848-39.00/19-8	CORSAN	05 a 07 de agosto de 2019
000984-39.00/19-2	BRK Ambiental Uruguiana	21 a 23 de outubro de 2019

Indicadores:

Os Contratos de Programa firmados entre a CORSAN e os municípios estabelecem indicadores de desempenho para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Visando atualizar, padronizar e aprimorar os indicadores de saneamento, a AGERGS apresentou nova proposta de indicadores a serem apurados por todas as empresas prestadoras de serviços de saneamento reguladas. A propos-

ta e o regulamento são objeto da Nota Técnica nº 01/2013-DQ/AGERGS, homologada em 20 de março de 2014 pelo Conselho Superior.

A partir dessa data, a Agência passou a coletar das empresas dados referentes à universalização, continuidade e qualidade dos serviços e desempenho comercial, os quais, oportunamente, constituíram série histórica da qual foram ex-

traídas conclusões sobre o funcionamento dos próprios indicadores, sobre a qualidade do serviço prestado e, mais importante, embasaram a construção de uma proposta de metas. Desta forma, com base na referida nota técnica, a AGERGS elaborou, em conjunto com a CORSAN, sua proposta de metas por município conveniado, para cada um dos indicadores de qualidade previamente estabelecidos.

A proposta apresentada pela área técnica da Agência, seguindo o rito descrito na Lei Estadual nº 11.075/1998 (Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos), foi disponibilizada 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.

Seguindo o rito previsto na referida lei, em audiência com os usuários voluntários, estes votaram verbalmente pela aprovação e continuação do processo de elaboração das metas para os indicadores de saneamento, cujo produto foi finalmente apresentado na Nota Técnica nº 01/2019-DQ, aprovada pela Resolução Normativa nº 48, de 14 de março de 2019.

Destaca-se que são 10 (dez) indicadores, sendo estes divididos em três grupos: Indicadores de Universalização, Indicadores de Continuidade e Qualidade dos Serviços, e Indicadores de Desempenho Comercial, apresentados na tabela a seguir.

Indicadores de Universalização dos Serviços	NAA – Nível de Atendimento dos Serviços de Água
	NAE – Nível de Atendimento dos Serviços de Esgotamento Sanitário
Indicadores de Continuidade e Qualidade dos Serviços	DEC – Duração Equivalente de Interrupção do Sistema de Fornecimento de Água por Economias
	FEC – Frequência Equivalente de Interrupção do Sistema de Fornecimento de Água por Economias
	TAC – Tempo Médio de Atendimento ao Cliente quando da Falta de Água
	IQA_FQ – Índice de Qualidade da Água Distribuída – Atributos Físico-Químicos
	IQA_M – Índice de Qualidade da Água Distribuída – Atributos Microbiológicos
	IQE – Índice de Qualidade do Esgoto Tratado
Indicadores de Desempenho Comercial	IPF – Índice de Perda de Faturamento
	IH – Índice de Hidrometração

Relatório para prestação de contas:

No ano de 2019, a Diretoria de Qualidade dos serviços elaborou um modelo padronizado de relatório para prestação de contas aos municípios das atividades realizadas pela Agência e, mais importante, dos indicadores de qualidade homologados pela Resolução Homologatória nº 51/2014 e descritos na Nota Técnica nº 01/2013-DQ/AGERGS.

Com base nesse modelo, foram elaborados 40 (quarenta) relatórios individuais, os quais foram encaminhados para os municípios contemplados, que estão discriminados na tabela a seguir. Foi o ponto de partida dessa modalidade de ação fiscalizatória, cujo objetivo é contemplar a totalidade dos municípios conveniados nos anos seguintes.

Relatório de prestação de contas e indicadores emitidos em 2019⁴:

Antônio Prado	Caibaté	Faxinal Do Soturno	Palmares Do Sul
Aratiba	Caiçara	Fortaleza Dos Valos	Rio Dos Índios
Arroio Do Tigre	Canguçu	Frederico Westphalen	Rio Pardo
Arroio Grande	Carazinho	Guaporé	Santa Maria Do Herval
Arvorezinha	Charqueadas	Horizontina	São Luiz Gonzaga
Barão Do Triunfo	Ciríaco	Ipê	São Pedro Da Serra
Barra Do Guarita	Dilermando De Aguiar	Jaguarão	Sertão Santana
Barra Do Quaraí	Doutor Maurício Cardoso	Maçambará	Soledade
Bom Progresso	Entre Rios Do Sul	Mostardas	Torres
Cacique Doble	Esmeralda	Osório	Triunfo

⁴SEI 000382-39.00/19-8.

O relatório foi estruturado de forma a conter informações gerais da AGERGS, dentre as quais, os objetivos da Agência e o papel de cada uma de suas Diretorias. Aliado a isso, foram elencadas as ações realizadas na regulação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no que se refere a fiscalizações e normatização. Por fim, foram apresentadas informações sobre cada um dos indicadores de qualidade, bem como os valores coletados nos últimos 12 meses e as metas estabelecidas por muni-

cípio.

A escolha dos municípios contemplados, por sua vez, ocorre por meio de critérios, priorizando-se aqueles que ainda não tiveram uma fiscalização específica de acompanhamento do PMSB e Contrato de Programa, dentre os quais se procura abranger o maior número de associações de municípios. Quanto aos já fiscalizados, foram priorizados aqueles cuja fiscalização ocorreu antes de 2015, procurando-se também abranger o maior número de associações.

Outras atividades na área do saneamento realizadas em 2019 com participação da Diretoria de Qualidade:

SEI	Descrição
000512-39.00/19-1	Elaboração do Plano de Trabalho do Saneamento – 2019
001141-39.00/19-9	Elaboração do Plano de Trabalho do Saneamento – 2020
001172-39.00/19-7	Participação nas Câmaras Técnicas do Saneamento da ABAR
000374-39.00/19-1	Evento de prestação de contas da CORSAN
000732-39.00/19-1	Reunião técnica com o município de Arroio do Tigre
000658-39.00/19-3	Audiência Pública em Camaquã
000946-39.00/19-0	Audiência Pública em Santa Bárbara do Sul
001014-39.00/19-3	Reunião técnica na AMZOP
001326-39.00/19-5	Audiência Pública em Santa Vitória do Palmar
001242-39.00/19-0	Audiência Pública em Marcelino Ramos

Transporte:

Transporte Rodoviário de Passageiros Intermunicipal (Longo Curso) e Metropolitano:

A Diretoria de Qualidade dos Serviços vem fazendo o monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelas empre-

sas de transporte de passageiros, através 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

IOQ: Índice de Ocorrência de Quebra de Ônibus

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

Índice de Ocorrências de Acidentes de Trânsito

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

Metropolitano, há esta obrigatoriedade para a totalidade das empresas. Além deste acompanhamento, através de indicadores, também são realizadas fiscalizações técnicas presenciais nas empresas.

Fiscalizações por indicadores – transporte longo curso realizadas em 2019:

SEI	Empresa
000412-39.00/19-3	Expresso Rio Guaíba
000482-39.00/19-6	Planalto
000481-39.00/19-3	Reunidas
000613-39.00/19-2	Bento Gonçalves
000614-39.00/19-5	Embaixador
000615-39.00/19-8	Expresso Vitória
000616-39.00/19-0	São Marcos
000617-39.00/19-3	Rainha
000619-39.00/19-9	Sulserra
000693-39.00/19-7	Expresso São Pedro
001373-39.00/19-6	Auto Viação Vale do Sol
001374-39.00/19-9	Nova Palmira
001376-39.00/19-4	Helios Coletivos e Cargas

Fiscalizações presenciais – transporte longo curso realizadas em 2019:

SEI	Empresa
000989-39.00/19-6	São José
001259-39.00/19-0	Frederes
001259-39.00/19-0	ACV

Fiscalizações por indicadores – transporte metropolitano realizadas em 2019:

SEI	Empresa
000324-39.00/19-2	Torrescar
000325-39.00/19-5	Caiense
000413-39.00/19-6	Fátima
000263-39.00/19-9	União
000264-39.00/19-1	Transcal
000347-39.00/19-4	Rio Guaíba
000266-39.00/19-7	CMT
000773-39.00/19-1	Embaixador
000772-39.00/19-9	Ozelame
000771-39.00/19-6	São José
000770-39.00/19-3	Santo Antônio
000769-39.00/19-6	Itapuã
001099-39.00/19-1	Citral
001100-39.00/19-9	Vicasa
001101-39.00/19-1	Central
001102-39.00/19-4	Palmares
001104-39.00/19-0	Socaltur
001105-39.00/19-2	São Marcos
001369-39.00/19-0	Santa Silvana
001370-39.00/19-8	Expresso SB
001150-39.00/19-8	Viamão
001152-39.00/19-3	Real Rodovias
001148-39.00/19-8	Vimsa
001154-39.00/19-9	Wending
001149-39.00/19-0	Sogil

Fiscalizações presenciais – transporte metropolitano realizadas em 2019:

SEI	Empresa
001069-39.00/19-6	Sogil
000989-39.00/19-6	São José

Transporte Hidroviário:

A AGERGS, conforme previsto na sua legislação, atua fortemente na fiscalização dos serviços con-

cedidos, através do acompanhamento de Indicadores de Qualidade.

Durante o ano de 2019, houve acompanhamento mensal dos serviços prestados pela travessia Porto Alegre – Guaíba, através 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 regula-

menta 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 2019, foram iniciadas ou concluídas as fiscalizações das seguintes empresas delegatárias:

SEI	Empresa
001237-39.00/18-3	TRANSPORTE - TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS LTDA. – travessia de passageiros entre Rio Grande e São José do Norte.
001236-39.00/18-0	F. ANDREIS E CIA. LTDA. – travessia de veículos entre Rio Grande e São José do Norte.
000511-39.00/18-0	CATSUL GUAÍBA - TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS LTDA. – travessia de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba.
000362-39.00/17-8	CATSUL GUAÍBA - TRANSPORTES HIDROVIÁRIOS LTDA. – travessia de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba.
000225-39.00/19-7	TRANSPORTADORA INÁCIO LTDA. - travessia de veículos entre Triunfo e São Jerônimo

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 estão 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, destino, o número da linha, modalidade e empresa responsável; o horário de funcionamento da estação; a situação de pontualidade das partidas e chegadas; os canais e formas de recebimento, registro e tratamento de reclamações e sugestões; a existência de Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio; os procedimentos e rotinas de limpeza e higiene e escala da equipe responsável, e

escala dos postos de venda e de despacho de encomendas.

Foi iniciado novo procedimento de fiscalização por meio de formulário padronizado, que é enviado para as estações rodoviárias realizarem preenchimento e autoavaliação com relação aos serviços prestados, infraestrutura, acessibilidade, atendimento, entre outros. Após o recebimento do formulário preenchido, as informações são compiladas e auditadas de forma amostral.

No ano de 2019, a Diretoria de Qualidade dos Serviços realizou a fiscalização de 38 Estações Rodoviárias, entre ações novas e continuadas:

Estações Rodoviárias fiscalizadas em 2019:

SEI	Estação Rodoviária
000788-39.00/19-7	Espumoso
001196-39.00/19-1	São Borja
001210-39.00/19-9	Encantado
001200-39.00/19-7	Alegrete
001202-39.00/19-2	São Gabriel
001199-39.00/19-0	Itaqui
001213-39.00/19-7	Pinheiro Machado
001211-39.00/19-1	Horizontina
001214-39.00/19-0	São Leopoldo
001212-39.00/19-4	Ijuí
001204-39.00/19-8	Caçapava
001198-39.00/19-7	Uruguaiana
001207-39.00/19-6	Pântano Grande
001209-39.00/19-1	Candelária
001206-39.00/19-3	Palmeira das Missões
001205-39.00/19-0	Santa Rosa
001215-39.00/19-2	Soledade
001217-39.00/19-8	Tupanciretã
001216-39.00/19-5	Três Passos
001281-39.00/19-4	Santo Ângelo
001282-39.00/19-7	São Lourenço do Sul
001290-39.00/19-3	São Pedro do Sul
001291-39.00/19-6	Sobradinho
001279-39.00/19-4	Júlio de Castilhos
001277-39.00/19-9	Frederico Westphalen
001275-39.00/19-3	Camaquã
001276-39.00/19-6	Canguçu
001514-39.00/18-6	Farroupilha
001517-39.00/18-4	Taquari
001510-39.00/18-5	Bento Gonçalves
001516-39.00/18-1	Carlos Barbosa
001511-39.00/18-8	Capão da Canoa
001513-39.00/18-3	Montenegro
001508-39.00/18-5	Cidreira
001523-39.00/18-5	Santa Vitória do Palmar
001528-39.00/18-9	Jaguarão
000593-39.00/18-0	Lajeado
001509-39.00/18-8	Estrela

Rodovias:

A atividade reguladora da AGERGS está presente também

na área de rodovias, conforme dispõe sua lei de criação, Lei Es-

tadual 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 houve a 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 1.800 km de rodovias concedidas, entre estaduais e federais delegadas, motivo pelo qual possui vasta experiência na área, sendo 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, sendo que as rodovias com praças de pedágio são exploradas pela Empresa Gaúcha de Rodovias, que não é regulada pela Agência; já as rodovias federais são de competência da União, inexistin-

do convênios de delegação vigentes para atuação da AGERGS. Contudo, encontra-se

em processo licitatório a concessão das rodovias estaduais ERS-324 e RSC-287.

Minutas de editais de concessão rodoviária analisados em 2019:

SEI	Rodovia(s)
000428-39.00/19-1	RSC-287
000430-39.00/19-1	ERS-324

Outras atividades:

Além das atividades aqui relatadas, é importante frisar que a Diretoria de Qualidade dos Serviços ainda respondeu à demandas extraordinárias externas (Ministério Público, Pre-

feitas Municipais, Câmaras de Vereadores, Tribunal de Contas do Estado, Concessionários e outros) e internas.

Atividades de atendimento a demandas internas e externas realizadas pela DQ:

SEI	Requerente
001500-39.00/18-3	MP-RS / Não-Me-Toque
000024-39.00/19-8	Prefeitura Municipal de Chapada
000419-39.00/19-2	Município de Sarandi
000207-39.00/19-9	Associação de Moradores da Morada do Vale II
000052-39.00/19-8	Câmara Municipal de Sertão Santana
000148-39.00/19-0	MP-RS / Arroio do Sal
001500-39.00/18-3	MP-RS / Não-me-Toque
000085-39.00/19-1	MP-RS / Estância Velha
000907-39.00/18-8	Prefeitura de Santa Maria
000447-39.00/19-2	Prefeitura de Santo Ângelo
000878-39.00/18-5	MP-RS / Santa Vitória do Palmar
000911-39.00/18-3	Tapes
000555-39.00/19-7	Prefeitura de Soledade
000737-39.00/19-5	MPF / Erechim
000871-39.00/19-4	Santa Bárbara do Sul
001021-39.00/19-7	MP-RS / Nova Bassano
000967-39.00/19-7	MP-RS / Sapucaia do Sul
001034-39.00/19-7	AGERST
001088-39.00/15-4	Atividades da comissão de credenciamento
001362-39.00/19-1	Atividades da comissão de tesouraria
001355-39.00/19-8	Atividades da comissão de inventário
000686-39.00/19-3	Atividades da comissão de inservíveis
000652-39.00/17-0	Manual de Diretrizes de Fiscalização
000512-39.00/19-1	Plano de Trabalho Saneamento

GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO - GPE

A GPE é vinculada diretamente à Diretoria-Geral da AGERGS e atua, no Estado do Rio Grande do Sul, (i) na fiscalização de agentes do setor elétrico; (ii) na mediação de conflitos entre esses agentes e consumidores; e (iii) 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

No Estado do RS, na distribuição de energia elétrica em 2019, havia sete Concessionárias, doze Permissionárias e três Cooperativas de eletrificação rural, que atendem mais de 4,9

milhões de unidades consumidoras - UCs. A tabela 1 e a figura 1 apresentam o quantitativo e percentual de UCs atendidas por cada empresa.

Tabela 1 – Quantidade de Unidades Consumidoras (2018¹).

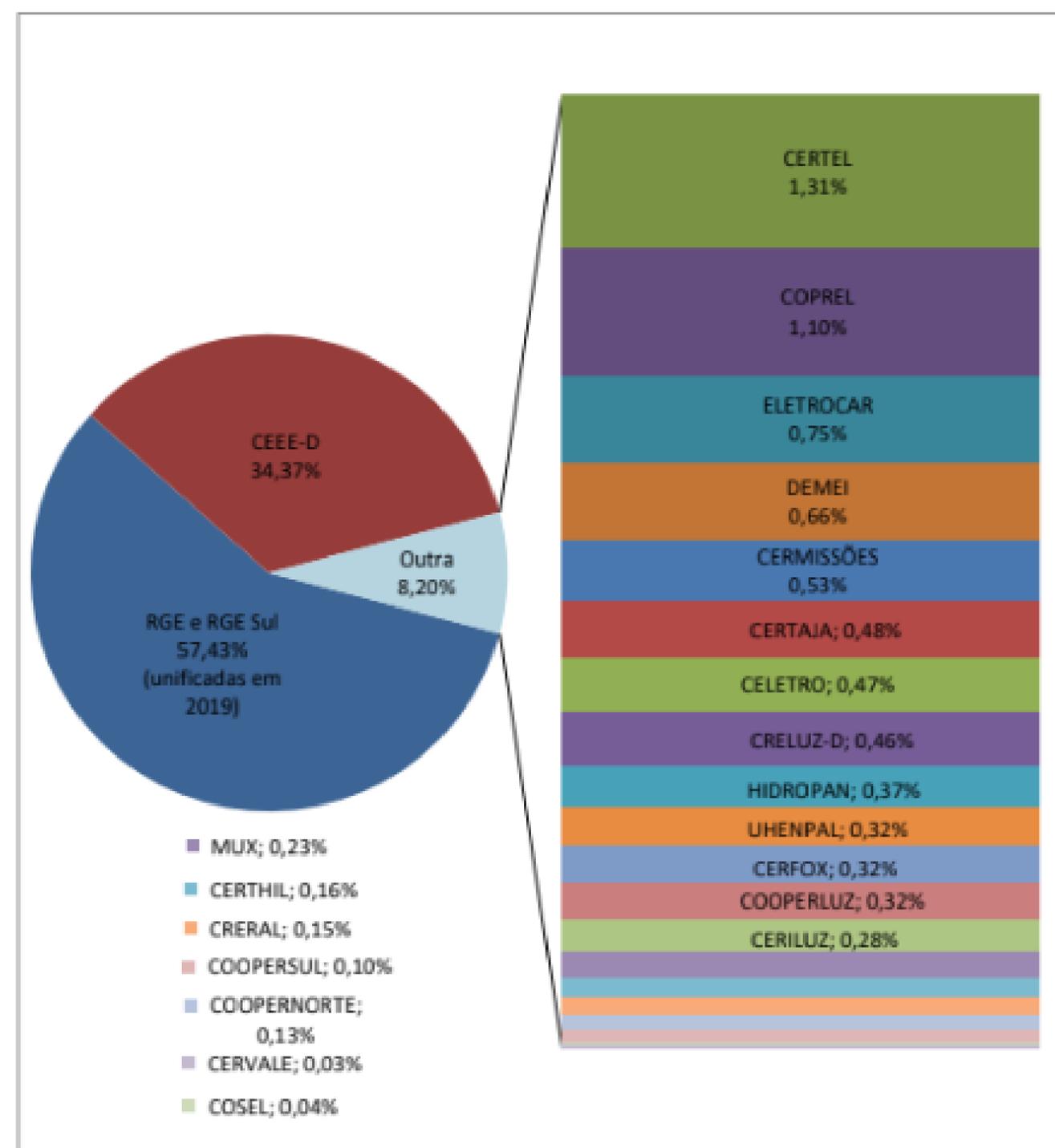
Modalidade	Empresa	Consumidores em 2018	%
Concessionária	RGE e RGE Sul (unificadas em 2019)	2.835.757	57,43%
	CEEE-D	1.697.051	34,37%
	ELETROCAR	37.188	0,75%
	DEMEI	32.767	0,66%
	HIDROPAN	18.411	0,37%
	UHENPAL	15.899	0,32%
	MUX	11.427	0,23%

Permissionária	CERTEL	64.520	1,31%
	COPREL	54.124	1,10%
	CERMISSÕES	26.329	0,53%
	CERTAJA	23.488	0,48%
	CRELUZ-D	22.882	0,46%
	CERFOX	15.596	0,32%
	COOPERLUZ	15.562	0,32%
	CERILUZ	13.803	0,28%
	CERTHIL	8.089	0,16%
	CRERAL	7.420	0,15%
	COOPERNORTE	6.380	0,13%
	COOPERSUL	5.170	0,10%
	Cooperativa	CELETRO	23.002
COSEL		1.729	0,04%
CERVALE		1.286	0,03%
Total		4.937.880	100,00%

*Relatórios DEC/FEC anual 2018 - ANEEL - <https://www.aneel.gov.br/indicadores-coletivos-de-continuidade>
Sistema FECOERGS 2018 - <https://www.fecoergs.com.br/pagina.php?cont=quadroEstat>

Nota: dados de 2019 ainda não consolidados.

Figura 1 – Distribuição dos consumidores por empresa.



A AGERGS 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 AGERGS atua na fiscalização e monitoramento de centrais geradoras elétricas² que: (i) tenham potência de até 200MW; (ii) que não tenham contrato de prestação de serviços ancilares com o Operador Nacional do Sistema - ONS; e (iii) no caso de instalações de geração hidrelétrica, ser classificada como "fio d'água". Tal atuação se dá de acordo com o contrato de metas

com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração - SFG da ANEEL,

No Estado do RS, a capacidade de geração instalada em operação é de 10,6 GW³, distribuída conforme a figura 2, representando 6,23% da capacidade Nacional. De acordo com a Resolução Normativa ANEEL nº 425/2011, a quantidade de usinas passíveis de fiscalização pela AGERGS é de 355 Usinas (96% dos empreendimentos do RS), sendo: 335 empreendimentos em operação, 10 em construção e 10 com construção não iniciada.

²REN ANEEL nº 425/2011.

³BIG ANEEL, 2020.

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. 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. Para a SMA, a Gerência realiza avaliação dos processos administrativos relativos às solicitações da ouvidoria.

Todas as atividades relativas à ANEEL realizadas no ano de 2019, foram baseadas nos contratos de metas:

Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE

- nº 0009/2019-ANEEL - valor R\$ 1.135.190,10;

- Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Metas no 0009/2019-ANEEL - acréscimo de R\$ 574.982,14.

Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração - SFG

- nº 0010/2019-ANEEL - R\$ 470.527,68;
- Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Metas no 0010/2019-ANEEL - acréscimo de R\$ 122.869,81.

Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública - SMA

- nº 0011/2019-ANEEL - R\$ 799.367,80;
- Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Metas no 0011/2019-ANEEL - redução de R\$9.945,08.

Superintendência de Comunicação e Relações Institucionais - SCR

- nº 0012/2019-ANEEL - R\$ 36.345,89;
- Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Metas no 0012/2019-ANEEL - redução de R\$12.938,79.

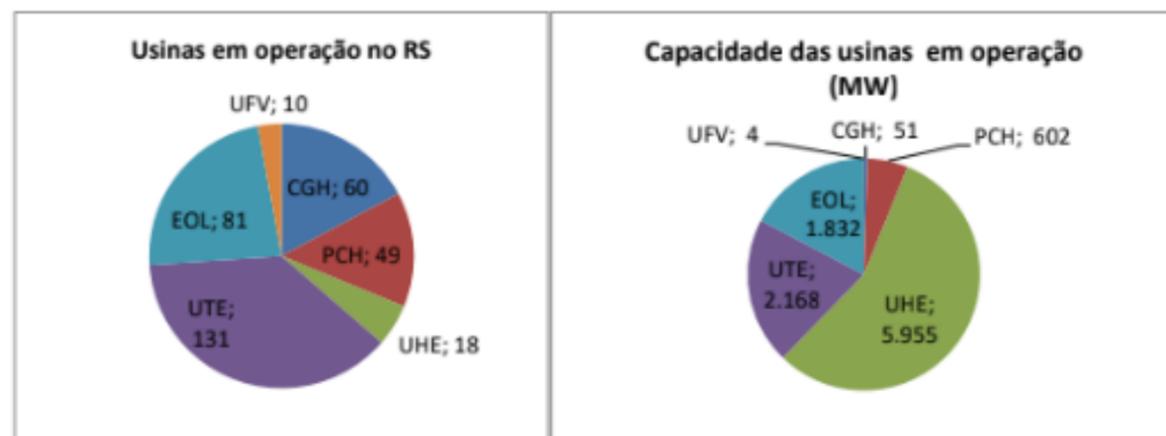


Figura 2 – Empreendimentos de Geração no Rio Grande do Sul em 02/2020.

Inicialmente, previsões de tarefas geraram os valores estimados e descritos nos contratos com as Superintendências da ANEEL, totalizando um montante de R\$ 2.441.431,47 (dois milhões, quatrocentos e quarenta e um mil, quatrocentos e trinta e um reais e quarenta e sete centavos). Posteriormente, aditivos foram necessários face à consolidação da definição das atividades para o ano de 2019, implicando em reduções e acréscimos de tarefas nos contratos, passando o valor total dos contratos para R\$ 3.116.399,55 (três milhões, cento e dezesseis mil, trezentos e noventa e nove reais e cinquenta e cinco centavos). Ainda, com exceção do aditivo ao Contrato de Metas nº 0012/2019-ANEEL, em todos os demais aditivos, o prazo de encerramento dos contratos de metas passou de 31 de dezembro de 2019 para 31 de março de 2020.

Atividades de Fiscalização e Mediação realizadas:

Do contrato e aditivo com a SFE, ocorreram as atividades listadas

resumidamente na tabela 2. Na tabela 3, estão resumidas as atividades acordadas com a SFG. E as atividades demandadas pela SMA, estão listadas na tabela 4. Quanto às atividades com a SCR, não houveram demandas no período.

Tabela 2 – Atividades da GPE com a SFE - Distribuição de Energia Elétrica no RS – 2019.

Atividade	Distribuidora	Tema	Assunto (em amarelo o que ficou no aditivo do TRD)
Elaboração de Procedimento			Alteração Cadastral - parte 1
Elaboração de Procedimento			Alteração Cadastral - parte 2
Fiscalização de Campo	CEEE-D	Acompanhamento	Obras de conexão à transmissora (SIGET)
Fiscalização de Campo	RGE	Acompanhamento	Plano de Resultados – 2º trim
Fiscalização de Campo	RGE	Acompanhamento	Obras de conexão à transmissora (SIGET)
Fiscalização de Campo	ELETROCAR	Análise	Ressarcimento de danos (Tipo 3)
Fiscalização de Campo	RGE	Análise	Geração Distribuída (Tipo 3)
Fiscalização de Campo	UHENPAL	Análise	Geração Distribuída (Tipo 3)
Fiscalização de Campo	UHENPAL	Análise	Cadastro (Tipo 3)
Fiscalização de Campo	UHENPAL	Apuração	Indicadores de Continuidade
Fiscalização de Campo	RGE	Fiscalização	Comercial - Postos de Atendimento - Demanda Judicial
Fiscalização de Escritório	RGE	Acompanhamento	Plano de Resultados - 3º trim
Fiscalização de Escritório	CERMISSÕES	Análise	CERMISSÕES - Ligações com obras (Tipo 2)
Fiscalização de Escritório	CERMISSÕES	Análise	CERMISSÕES - Plano de Melhorias
Fiscalização de Escritório	ELETROCAR	Análise	Religação (Tipo 2)
Fiscalização de Escritório	ELETROCAR	Análise	Plano de Melhorias
Fiscalização de Escritório	RGE	Análise	Cumprimento de Determinação - parágrafo 7º do art. 129 da Resolução Normativa nº 414/2010
Fiscalização de Escritório	RGE	Análise	Finalização Plano de Melhorias
Fiscalização de Escritório	RGE	Análise	Plano de Melhorias
Fiscalização de Escritório	RGE	Análise	Faturamento (Tipo 2)
Fiscalização de Escritório	UHENPAL	Análise	Plano de Resultados
Outras Atividades	Instrução de Processos Decisórios		
	Viagens a serviço (Reuniões e treinamentos na ANEEL)		
	Atividades Acessórias		
	Memoriais de Instrução de Processos Decisórios		
	Respostas a demandas		

Tabela 3 – Atividades da GPE com a SFG – Geração de Energia Elétrica no RS – 2019.

Atividade	Campanha	Usina
Fiscalização de Campo	Segurança de Barragens	UHE 14 de julho
		UHE Castro Alves
		UHE Monte Claro
		UHE Bugres
		PCH Ernestina
		PCH Capigui
		PCH Serra do Cavalinhos I
		UHE Monjolinho
		PCH RS-155
		UHE São José
		PCH Furnas do Segredo
		PCH Toca do Tigre
		PCH Passo do Meio
		PCH Rio dos Índios
		PCH Marco Baldo
		Passo São João
		Caçador
		Cotiporã
	Linha Emília	
Pezzi		
Guarita		
Fiscalização Extraordinária	UHE Monte Claro	
Outras Atividades	Instrução de Processos Decisórios	
	Atividades Complementares	
	Viagens a serviço (Reuniões e treinamentos na ANEEL)	

tramitação do Marco Regulatório do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado no RS. Em 2019, a GPE participou de reuniões da Câmara Técnica de Gás da ABAR, que debateu sobre os desafios do Novo Mercado de Gás, aspectos relacionados à abertura do mercado, contratos de concessão, indicadores de qualidade do produto e do serviço, modicidade tarifária, contas gráficas, dentre outros.

Tabela 4 – Atividades da GPE com a SMA – Ouvidoria no RS – 2019.

Produtos
Emitir Avaliações sobre as amostras das respostas da TELLUS (empresa terceira da ANEEL)
Emitir relatórios trimestrais sobre a evolução dos indicadores da SMA

REGULAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DO GÁS CANALIZADO

Os trabalhos em relação à regulação da distribuição de gás

canalizado, tiveram como meta o acompanhamento e subsídio à

OUVIDORIA - SOA

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.META 1

Finalizar pelo menos 85% dos registros do SOA em até 30 dias.

No acumulado de janeiro a dezembro de 2019, foram registradas 8.137 manifestações de usuários no Sistema de Ouvi-

doria da AGERGS (SOA) e concluídas 8.111. Portanto, em média, foram concluídas, em até 30 dias, 99,68% dos protocolos registrados, conforme Tabela 1 abaixo.

Tabela 1 - Índice de finalização de registros SOA em até 30 dias.

1º Quadrimestre de 2019					
Demandas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	1º Quadrimestre
Cadastradas	279	154	197	172	802
Concluídas	209	208	143	161	721
Índice de Finalização (%)	74,91	135,06	72,59	93,60	89,90

2º Quadrimestre de 2019					
Demandas	Maior	Junho	Julho	Agosto	2º Quadrimestre
Cadastradas	314	787	1.495	1.030	3.626
Concluídas	356	819	1.507	1.006	3.688
Índice de Finalização (%)	113,38	104,07	108,03	97,58	101,68

3º Quadrimestre de 2019

Demandas	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro	3º Quadrimestre
Cadastradas	878	720	1.249	862	3.709
Concluídas	882	749	1.230	841	3.702
Índice de Finalização (%)	104,56	104,03	98,48	97,34	99,76

Demandas	2019
Cadastradas	8.137
Concluídas	8.111
Índice de Finalização (%)	99,68

Observa-se que, a partir do 2º quadrimestre do ano, cresceu muito o número de registros no SOA. O crescimento do cadastramento de registros saltou para 3.626 no 2º quadrimestre, enquanto que no 1º quadrimestre foi de 802 registros, ou seja, o volume de atendimentos no SOA foi mais de 4 vezes maior do que no 1º quadrimestre.

No 3º quadrimestre, o volume de registros no SOA manteve-se alto, com 3.709 registros. Esse fa-

to pode ser explicado pela metodologia de registro adotada a partir de junho de 2019, qual seja a de registrar todas as solicitações de informação do número de 0800 da Corsan para o primeiro contato do usuário com a concessionária. Esta consideração é importante, por que a primeira manifestação do usuário deve ser com a empresa prestadora do serviço. Se ainda estiver insatisfeito com a resposta ou providências da concessionária, o usuário deve então buscar o auxílio da Agência Reguladora.

Resultado alcançado da Meta 1: foi realizada integralmente a meta de finalizar até 85% dos registros SOA em 30 dias. Foram finalizados 99,68% dos registros

SOA no ano de 2019, superando a Meta 1 do Programa de Atividades e Metas (PAM) da Ouvidoria.

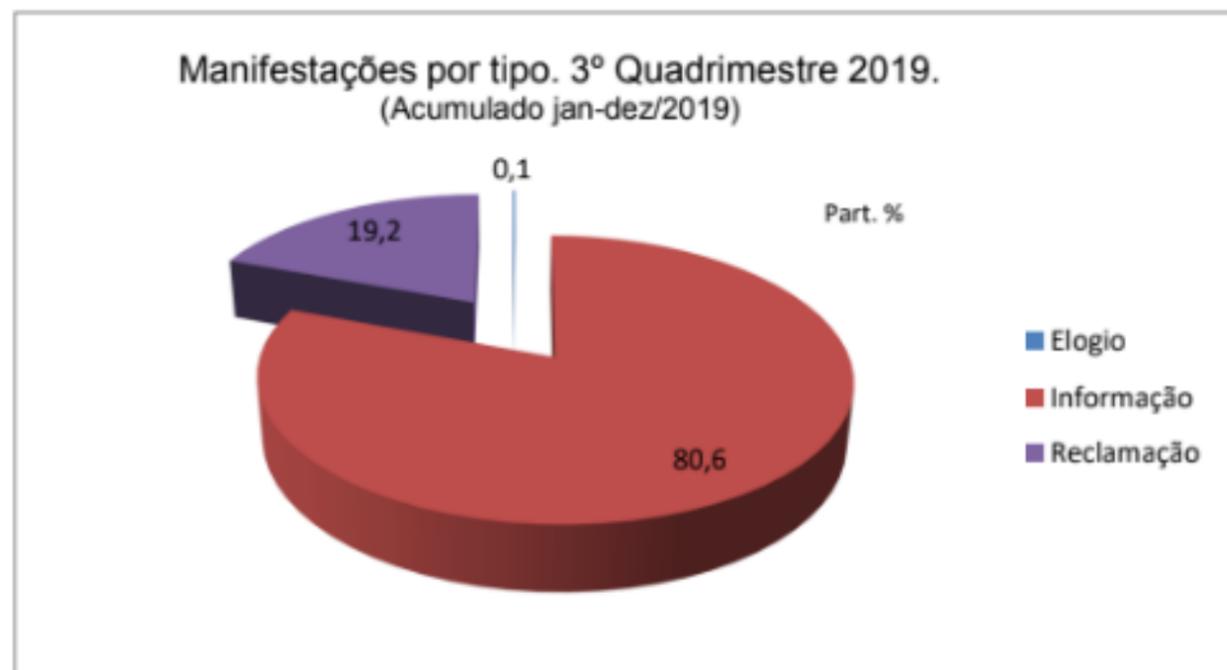
1.1-Manifestações por tipo registradas no Sistema SOA:

No ano de 2019, foram registradas 8.137 manifestações de usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA), distribuídas segundo o tipo de manifestação, conforme Tabela 2 e Gráfico 1 abaixo.

Tabela 2 – Número de manifestações de usuários no SOA por tipo. 2019.

Tipo de Manifestação	Acumulado Jan-Dez 2019	
	Número	%
Elogio	12	0,1
Informação	6.558	80,6
Solicitação	1	0,0
Reclamação	1.566	19,2
Total	8.137	100,0

Gráfico 1 – Distribuição % das manifestações por tipo. 2019.



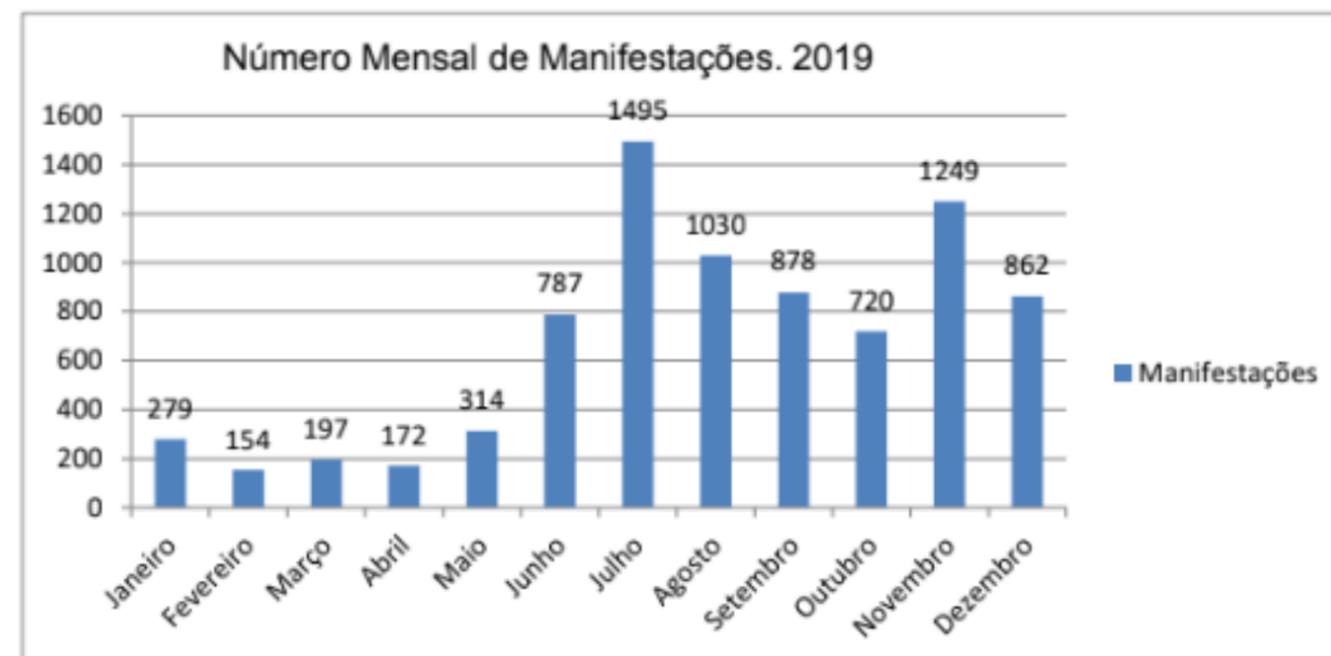
1.2-Manifestações mensais registradas no Sistema SOA:

Em média, foram registradas e concluídas no SOA, no acumulado de janeiro a dezembro de 2019, 678 manifestações por mês, enquanto que no 1º quadrimestre do ano, foram registradas apenas 200 manifestações por mês, uma vez

que não estavam sendo registradas as solicitações de usuários referentes à informação do número de 0800 da Corsan.

A distribuição mensal dos registros no SOA está apresentada abaixo, no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Distribuição mensal das manifestações no Sistema SOA. 2019.



1.3-Manifestações registradas no Sistema SOA por setor regulado:

A distribuição das manifestações no Sistema SOA por setor regulado apresentou o comportamento identificado na Tabela 3 abaixo.

Tipo de Manifestação	ANO 2019	
	Número	%
Energia Elétrica	200	2,5
Estações Rodoviárias	52	0,6
TIP Metropolitano	113	1,4
TIP Longo Curso	282	3,5
Saneamento	7343	90,2
AGERGS/Outros	147	1,8
Total	8137	100,0

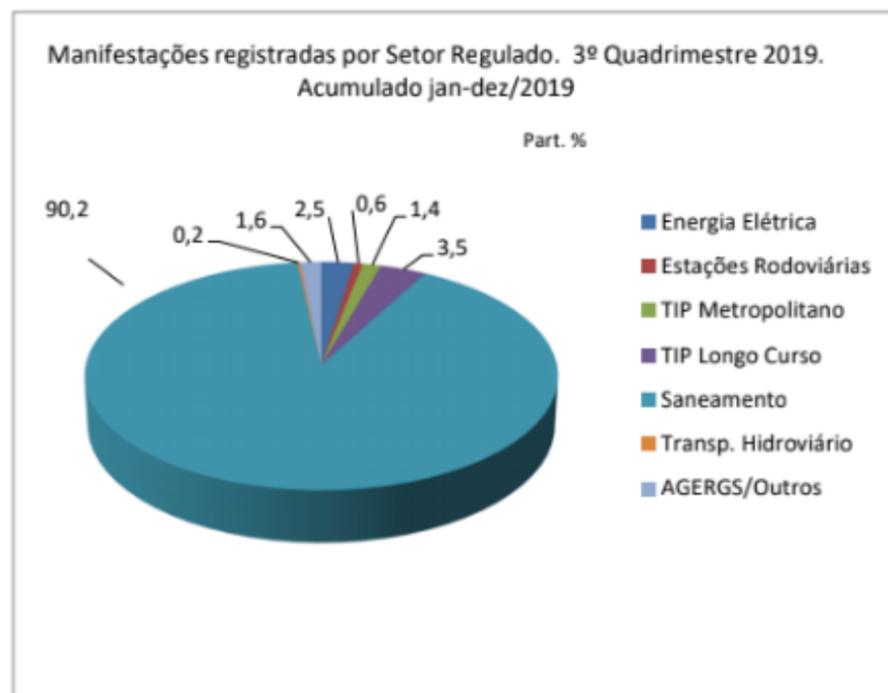
Como se pode observar, o Setor de Saneamento é o mais demandado na Ouvidoria da AGERGS, com 7.343 manifestações registradas, e conforme o Gráfico 3 a seguir, respondeu no período por 90,2% dos registros processados.

Considerando-se o Setor de Transporte como um todo, ou seja, o somatório dos registros do transporte intermunicipal de passageiros do sistema metropolitano, do sistema de longo curso, das estações rodoviárias e o transporte hidroviário (com 16 registros, representando 0,2% do total), o Setor de Transportes responde por 5,7% do total das manifestações registradas no SOA.

Efetivamente, o Setor de Saneamento é o mais demandado na Ouvidoria da AGERGS, com mais de 1.161 manifestações registradas, excluídas as do tipo “informação” e conforme o Gráfico 3 a seguir, respondeu no período por 59,4% dos registros processados.

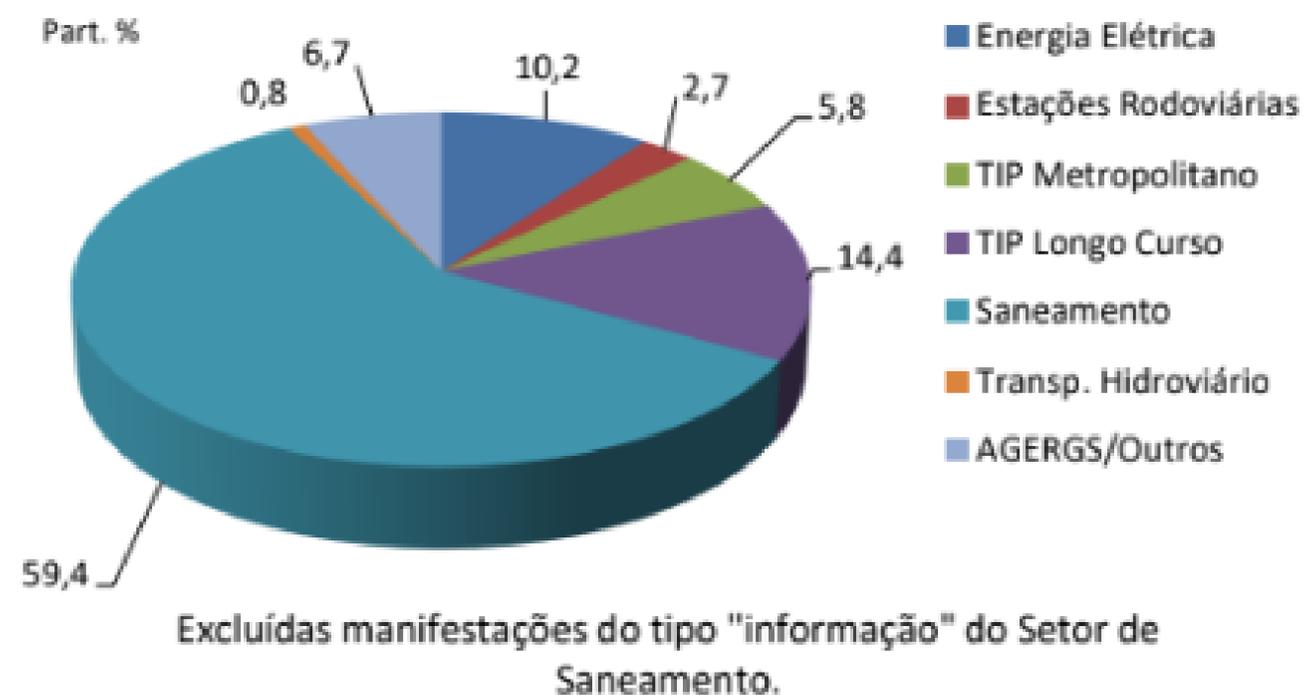
No entanto, desconsiderando-se as manifestações do tipo “informação” registrada no Setor de Saneamento (6.182 registros), o quadro “real” ou “efetivo” de atendimentos por setor regulado fica distribuído conforme é apresentado na Tabela 4 abaixo.

Gráfico 3 – Manifestações registradas no Sistema SOA por Setor Regulado. 2019.



Manifestações por Setor Regulado	2019
Energia Elétrica	200
Estações Rodoviárias	52
TIP Metropolitano	113
TIP Longo Curso	282
Saneamento	1.161
Transp. Hidroviário	16
AGERGS/Outros	131
Total	1.955

Manifestações registradas por Setor Regulado. 3º Quadrimestre 2019.
Acumulado jan-dez/2019



Agora, ao analisar o Setor de Transporte como um todo, somando o TIP Metropolitano e de Longo Curso, Transporte Hidroviário de passageiros e veículos e Estações Rodoviárias, a Ouvidoria respondeu a 463 manifestações de usuários, correspondendo a 23,7% da demanda total, sem as "informações" do 0800 da Corsan.

É, portanto, o segundo setor regulado por número de demandas efetivas de Ouvidoria.

2.META 2

Dar andamento à contratação de empresa (Call Center) para realizar o atendimento inicial das manifestações dos usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA).

Foram acostados ao Processo SEI 822-39.00/17-1, 6 (seis) orçamentos de empresas prestadoras de serviços de call center, conforme Termo de Referência enviado. Destes, 3 empresas não apresentaram interesse em participar no certame licitatório. As demais 3 empresas, orçaram o serviço, conforme Termo de Referência.

A Diretoria-Geral encaminhou o expediente à Comissão Permanente de Licitação - CPL - para elaboração do Edital de Licitação.

Resultado alcançado da Meta 2: no que tange ao escopo da Ouvidoria, o trabalho da Meta 2 está 100,0% realizado.

3.META 3

Realizar 3 ouvidorias móveis, contemplando o conceito de Ouvidoria Ativa, no interior do Estado.

No 1º Quadrimestre de 2019, a Ouvidoria participou de Audiência Pública na Câmara de

Vereadores de Dois Irmãos, sobre problemas da distribuição de energia elétrica e telefonia, em especial, reclamações quanto ao compartilhamento de rede. Na ocasião, audiência ocorrida em 25/04/2019, a Ouvidoria apresentou painel sobre contribuições do serviço de atendimento ao usuário, na área comercial da concessionária, na Ouvidoria da concessionária e na Ouvidoria da Agência Reguladora. Processo SEI 356-39.00/19-3.

Ainda no período considerado, pontualmente em 09/04/2019, a Ouvidoria participou de Audiência Pública da Câmara de Vereadores de Camaquã, sobre problemas enfrentados pelo Município de Camaquã e vários municípios da região, referente a problemas da CEEE-D quanto aos frequentes desabastecimentos de energia elétrica. Processo SEI 431-39.00/19-4.

No dia 11 de julho (2º quadrimestre/2019) foi realizada, com a participação da Ouvidoria da AGERGS, uma Audiência Pú-

blica Regional, proposta pela Assembleia Legislativa do Rio Grande do Sul, na Câmara Municipal de Nova Hartz. A audiência ocorreu devido ao abaixo-assinado proposto pelos Vereadores Rosa Maria Leães (PT) e Eloir Colombo (MDB), que nas reuniões do Projeto “Pé No Bairro”, viram a necessidade de organização e diálogo para atender às demandas dos usuários de energia elétrica, telefonia, entre outras. O objetivo principal da Audiência, presidida pela Deputada Sofia Cavedon, foi esclarecer pautas ligadas à distribuição de energia elétrica, mas também explanar sobre as demandas de telefonia móvel, assuntos ligados ao Detran, e sobre a disponibilização de água tratada. Na audiência, tiveram oportunidade de fala diversos consumidores dos serviços, vereadores, representantes da RGE e Ouvidoria da AGERGS. Processo SEI 0875-39.00/19-5

Resultado alcançado da Meta 3: no período considerado, foi realizada 100,0% da Meta proposta.

4.META 4

Participar de pelo menos 80% das Audiências Públicas realizadas pela AGERGS.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°01/2019, de 06/02/2019, que tratou da minuta de norma que estabelece o procedimento para realização de consultas e audiências públicas pela AGERGS.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°02/2019, de 13/05/2019, que tratou da revisão tarifária dos serviços públicos prestados pela concessionária Corsan.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°03/2019, de 13/05/2019, que tratou da revisão tarifária do sistema de transporte da Aglomeração Urbana do Litoral Norte (AULINOR).

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°04/2019, de 24/05/2019, que tratou da revisão tarifária da travessia hidroviária de veículos de Triunfo

- São Jerônimo.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°05/2019, de 24/07/2019, que tratou da regulamentação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais operado pela Corsan.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°06/2019, de 04/09/2019, que tratou da revisão tarifária do transporte hidroviário de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°07/2019, de 11/09/2019, que tratou da revisão tarifária do transporte hidroviário de passageiros entre Triunfo e São Jerônimo.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°08/2019, de 02/10/2019, que tratou da proposta de alteração do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Uruguaiana.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°09/2019, de

16/10/2019, que tratou da revisão tarifária do serviço de transporte hidroviário de veículos e passageiros entre General Câmara e Taquari.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°10/2019, de 18/12/2019, que tratou da metodologia para os reajustes do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros do sistema de longo curso.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°11/2019, de 08/01/2020, que tratou da metodologia para os reajustes do sistema CORSAN de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

-A Ouvidoria participou da Audiência Pública N°12/2019, de 09/01/2020, que tratou da metodologia para os reajustes do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros dos sistemas da Região Metropolitana de Porto Alegre e da Serra Gaúcha, Aglomerações Urbanas do Litoral e da Região Sul.

Resultado alcançado da Meta 4: a Ouvidoria superou a Meta 4 ao participar de 100,0% das audiências públicas realizadas pela AGERGS programadas para o período de janeiro a dezembro de 2019.

5.META 5

Decidir em 1º grau os processos de irregularidade na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Não estão computados nos registros de protocolo SOA, os registros de recursos de usuários decorrentes de cobranças por irregularidades na área de saneamento. Ou seja, são recursos administrativos de multas aplicadas pela Corsan à supostas irregularidades cometidas ou não pelos usuários recorrentes.

Estas manifestações são registradas em processos administrativos, com rito próprio, regido pela Resolução Decisória RED N°30/2016.

É importante destacar que em 06/12/2018, a Resolução Decisória RED N°45/2018 alterou parcialmente a RED N°30/2016, determinando à Ouvidoria a decisão de primeira instância desses processos de irregularidade no saneamento.

Com efeito, a Ouvidoria instruiu e decidiu em 1ª instância, no ano de 2019, aproximadamente 148 processos de irregularidades abertos por usuários do sistema de abastecimento de água da CORSAN, de um total de 188 processos administrativos de irregularidades encerrados no período.

Resultado alcançado da Meta 5: a Ouvidoria realizou integralmente a meta para o ano de 2019.

Trabalho desenvolvido conforme Contrato de Metas com a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA/ANEEL.

Por fim, cabe lembrar que 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.

A proposta de trabalho de Ouvidoria Setorial em energia elétrica, especificamente, ao desenvolvimento do conceito de Ouvidoria Ativa junto à Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA/ANEEL, está sendo desenvolvido em conjunto com a Gerência de Energia Elétrica da AGERGS.

Segue, abaixo, o e-mail de prestação de contas remetido à ANEEL em 13/12/2019:

“Em razão de minha saída da coordenação da Ouvidoria da AGERGS, ocorrida em novembro próximo passado, venho relatar as atividades desenvolvidas a partir da reunião na ANEEL, ocorrida em 30/09/2019, oportunidade em que foi apresentado o servidor da AGERGS, Luciano Schumacher San-

tamaria, como técnico designado para auxiliar na elaboração dos trabalhos vinculados à SMA/ANEEL.”

“No dia 11/10/2019, foi realizada reunião na Ouvidoria da CEEE-D. Estavam presentes na reunião a Ouvidora da Companhia, Sra. Daiane Camargo, e os assessores Nilo Sérgio Fernandes Barbosa Filho e Débora Vanuza Backes. Representando a AGERGS, estavam presentes os servidores Eduardo M. Mesquita da Costa, Luciano Schumacher Santamaria e Mário João Kliemann.

A reunião foi iniciada com o relato das pautas de trabalho desenvolvidas pela SMA/ANEEL para as agências estaduais. Nesse sentido, foi colocado que as amostras de atendimentos de Ouvidoria remetidos pela ANEEL para análise representam apenas um ponto de partida para o trabalho. O objetivo maior é que sejam desenvolvidas pesquisas para detectar os principais e mais recorrentes problemas enfrentados pelos usuários e sugeridas melhorias para que outros usuários não venham a enfrentar os mesmos problemas. O trabalho

será, portanto, desenvolvido com muita liberdade de ação pelos técnicos da AGERGS, para constante e contínuo aprimoramento dos atendimentos aos usuários, tanto em 1º, como em 2º e 3º níveis.

Ao final, ficou decidido que a CEEE-D remeterá para AGERGS dados dos atendimentos de 1º e 2º níveis de amostra previamente selecionada e remeterá também um relatório circunstanciado sobre problemas de longo tempo de espera para atendimento no Call Center da Companhia detectados no 1º semestre do ano. Também restou para ser agendada visita ao Call Center da CEEE-D em São Leopoldo."

"No dia 15/10/2019, foi realizada reunião com a RGE – Rio Grande Energia, às 14:00 horas, na sala de reuniões da Presidência da AGERGS. Estavam presentes na reunião o Ouvidor da RGE, Sr. Fábio Gomes. Representando a AGERGS, estavam presentes os servidores Eduardo M. Mesquita da Costa, Luciano Schumacher Santamaria e Mário João Kliemann.

A reunião foi iniciada com o relato

das pautas de trabalho desenvolvidas pela SMA/ANEEL para as agências estaduais. Nesse sentido, foi colocado que as amostras de atendimentos de Ouvidoria remetidos pela ANEEL para análise, representam apenas um ponto de partida para o trabalho. As pautas foram as mesmas seguidas, quando da reunião com a Ouvidoria da CEEE-D. Ao final, ficou decidido que a RGE remeterá para AGERGS dados dos atendimentos de 1º e 2º níveis de amostra, previamente selecionada no prazo de 10 (dez) dias."

"Em 31/10/2019, a Ouvidoria da CEEE-D remeteu relatório sobre o processo de terceirização do tele atendimento da Concessionária. Ver anexo.

O relatório apresentado subsidiou deliberação do Conselho Superior da AGERGS, Processo SEI 457-39.00/18-6, o qual concluiu sobre a fiscalização realizada pela equipe técnica. A decisão confirmou o relato de que a empresa envidou todos os esforços para solução dos problemas encontrados e obteve êxitos com os resultados alcançados, fazendo com que o

Conselho Superior transformasse a iminente aplicação de multa em advertência."

"No dia 13/11/2019, foi realizada visita técnica à empresa Datamétrica que foi contratada pela CEEE-D para realização do atendimento e tratamento das manifestações dos usuários da Companhia em 1º nível."

"Por derradeiro, informamos que o atual coordenador da Ouvidoria da AGERGS é o Sr. Jorge Jardim."

"Obrigado pela atenção e compreensão a mim dispensada e a sempre cordial e fraterna disponibilidade da SMA/ANEEL, na pessoa do Sr. Maxwell Sarmiento de Carvalho e de Letícia Leal Lengruber em nos receber e nos orientar."

Eduardo M. Mesquita da Costa
Ex-Coordenador da Ouvidoria da AGERGS

GABINETE ADMINISTRATIVO - GA

O Gabinete Administrativo é 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 es-

tagiários, 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 con-

tas 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.

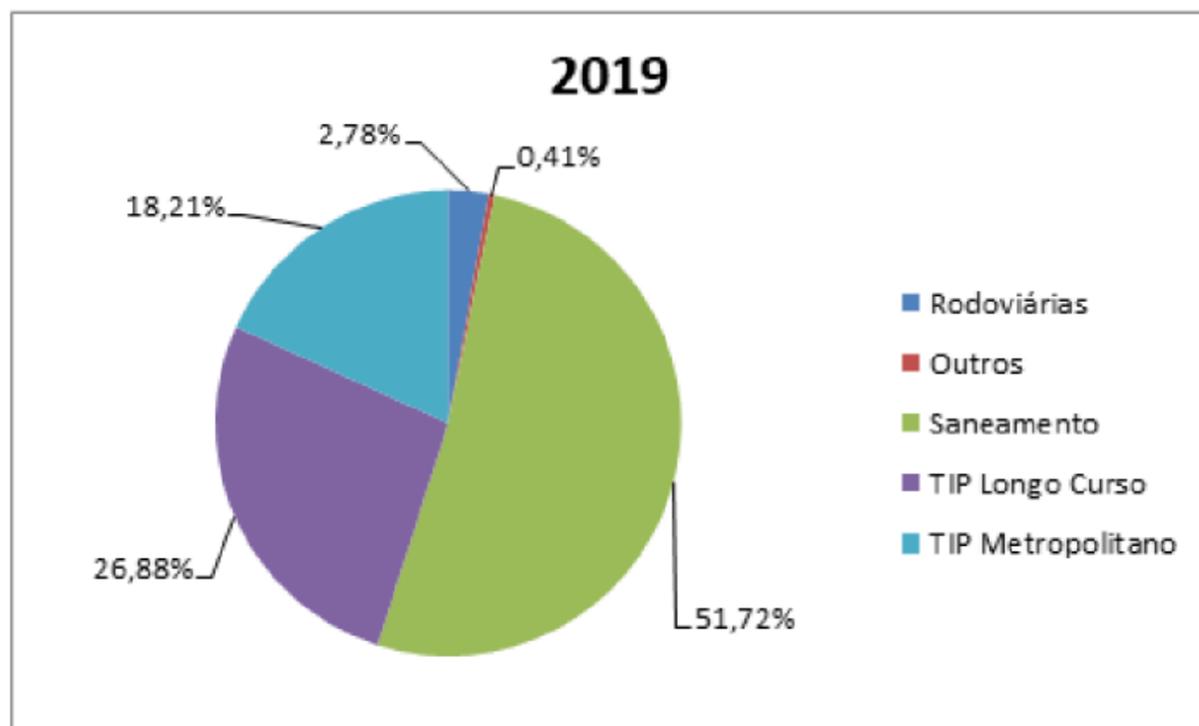
4. Núcleo de Informática

São competências do Núcleo de

Informática – NIN da AGERGS:
(1) - Manter e modernizar as infraestruturas tecnológicas da Agência, com vistas a constante atualização e (2) - Implantar novas ferramentas tecnológicas que oportunizem a melhoria dos processos e resultados da Agência Reguladora.

TAXA DE REGULAÇÃO POR SETOR

ATIVIDADE	2019	%
Rodoviárias	R\$ 774.939,97	2,78%
Outros	R\$ 113.284,55	0,41%
Saneamento	R\$ 14.411.275,15	51,72%
TIP Longo Curso	R\$ 7.488.671,60	26,88%
TIP Metropolitano	R\$ 5.074.803,70	18,21%
Total	R\$ 27.862.974,97	100,00%



ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2019 PELO NÚCLEO DE INFORMÁTICA

- 1) Contratação e acompanhamento do desenvolvimento do Sistema de Informações AGERGS para Dispositivos Móveis - SIAM (aplicativo AGERGS);
- 2) Implantação do sistema de telefonia VOIP na sede da AGERGS, com liberação do sistema anterior analógico;
- 3) Implantação da versão 3.1.0 do SEI;
- 4) Implantação do SEI Protótipo,

visando à realização de testes e homologações, sem afetar o SEI em produção;

- 5) Implantação do novo site institucional da AGERGS;
- 6) Instalação em salas de reuniões e em diversas unidades de sistemas constituído por TVs e equipamentos de vídeo conferência;
- 7) Instalação de Sala de Treinamento, constituída de 11 computadores e televisor;

- 8) Instalação do projetor multimídia e tela de projeção móvel no Plenário da AGERGS;
- 9) Manutenção do sistema de som do Plenário da AGERGS;
- 10) Descarte pelo Programa Sustentare dos equipamentos de informática que não são mais usados pela AGERGS;
- 11) Teste de sistema proxy e desenvolvimento de aditivo com a Procergs para sua contratação como serviço;
- 12) Eficientização na forma de contratação de "storage" de máquinas virtuais fornecidas pela Procergs;
- 13) Participação no projeto de interoperabilidade entre SEI e PROA;
- 14) Instalação e administração do sistema de Business Intelligence - BI (QLIK Sense);
- 15) Conexão do Sistema de Informações AGERGS (SIA) ao sistema de BI;
- 16) Suporte à primeira fase de análise de dados pelo BI;
- 17) Suporte à implantação de aplicativo BI visando à análise de dados gerenciais do SEI;
- 18) Definição preliminar do Banco de Dados consolidado da AGERGS;

- 19) Implantação de melhorias no Sistema de Informações AGERGS (SIA);
- 20) Implantação de melhorias no Sistema de Distribuição de Processos AGERGS (DPA);
- 21) Instalação de duas unidades atualizadas de Ponto Eletrônico;
- 22) Migração do Sistema de Ponto Eletrônico (banco de dados e aplicativo);
- 23) Elaboração do Termo de Referência Preliminar, visando à contratação de consultoria especializada para realização de mapeamento dos processos AGERGS e para elaboração de alternativas de estruturação da Agência;
- 24) Atualização do parque instalado de estações de trabalho dos colaboradores da AGERGS;
- 25) Implantação e gerenciamento remoto de versão atualizada do antivírus McAfee em todos os dispositivos de informática da AGERGS;
- 26) Atualização dos sistemas operacionais Windows Server das máquinas virtuais da AGERGS, hospedadas na Procergs;
- 27) Manutenção de equipamen-

tos de informática da AGERGS;
28) Suporte aos colaboradores da AGERGS em atividades que utilizem equipamentos e sistemas de informática;
29) Atualização/substituição de aplicativos que deixaram de rodar corretamente em Windows 10.



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

