



CARTA DE SERVIÇOS

(APROVADA PELA RESOLUÇÃO DECISÓRIA N.º 628/2021,
DE 27 DE JULHO DE 2021, DO CONSELHO SUPERIOR DA AGERGS)

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

**Em cumprimento ao Decreto Estadual N°55.439, de
12/08/2020 apresentamos a Carta de Serviços da AGERGS**

O QUE É A AGERGS

A AGERGS é uma autarquia especial, criada em 09 de janeiro de 1997 na forma da Lei nº10.931, dotada de autonomia financeira, funcional e administrativa, com sede na Capital do Estado.

A AGERGS, dentre seus objetivos, deve:

- Assegurar a prestação de serviços adequados, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas;
- Garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, Poder Concedente e concessionários, permissionários e autorizatários de serviços públicos delegados;
- Zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos serviços públicos delegados.

Compete a Agência desenvolver atividades de regulação nas áreas de saneamento, energia elétrica (por convênio com a ANEEL), concessões de rodovias, travessias hidroviárias intermunicipais, irrigação, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e estações rodoviárias, e distribuição de gás canalizado.



A atuação da AGERGS, na regulação dos serviços públicos delegados prestados no Estado do Rio Grande do Sul estende-se:

No acesso aos serviços públicos regulados:

- garantir a aplicação do princípio da isonomia e universalidade no acesso e uso dos serviços públicos delegados.

Nos contratos:

- homologar os contratos de concessão e demais instrumentos celebrados, assim como seus aditamentos ou extinções;
- zelar pelo fiel cumprimento dos contratos de concessão e permissão;

Nas tarifas:

- fixar, reajustar, revisar, homologar ou encaminhar ao ente delegante, tarifas, seus valores e estruturas;
- buscar a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos, de acordo com seus respectivos contratos de concessão.

Na informação:

- requisitar aos entes delegantes ou aos prestadores de serviços públicos delegados, as informações convenientes e necessárias ao exercício de sua função regulatória;
- permitir o amplo acesso às informações sobre a prestação dos serviços públicos regulados.

Nas concessões:

- orientar a confecção dos editais de licitação e homologá-los, objetivando à delegação de serviços públicos no Estado;

Nos conflitos de interesse:

- moderar, dirimir, mediar ou arbitrar conflitos de interesse.

Na fiscalização:

- cumprir e fazer cumprir a legislação específica relacionada aos serviços públicos;
- fiscalizar a qualidade dos serviços delegados;
- aplicar sanções decorrentes da inobservância da legislação vigente ou por descumprimento dos contratos;
- verificar o cumprimento das resoluções e normativas emitidas pela AGERGS.

DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

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

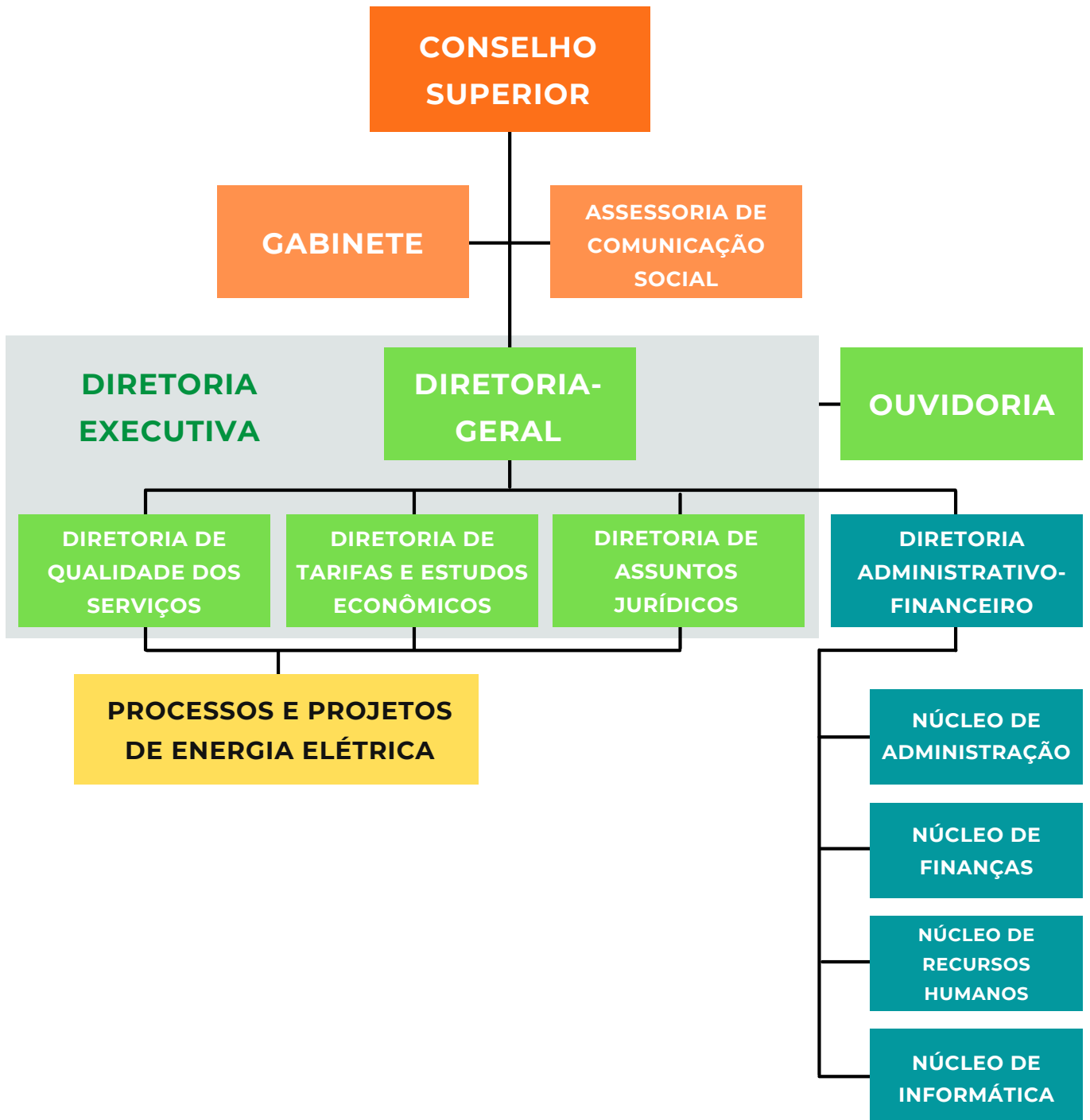
- Ser reconhecida como instituição de Estado, essencial para a qualificação e sustentabilidade dos serviços públicos regulados.

Valores

- Ética;
- Autonomia;
- Imparcialidade;
- Colaboração;
- Transparência;
- Responsabilidade Social;
- Inovação.



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL



O QUE É CARTA DE SERVIÇOS?

A **Carta de Serviços ao Usuário**, de modo geral, é um documento que tem por objetivo informar os cidadãos sobre quais os serviços prestados por determinada instituição pública, especificando padrões, tais como: formas de acessar e obter serviços, quais serviços estão disponíveis, quais os critérios para atendimento, dentre outros.

É uma ferramenta que visa a ampliar o acesso do cidadão aos serviços prestados pela Agência Estadual de Regulação dos Serviços Delegados do Rio Grande do Sul - AGERGS, garantindo maior visibilidade e transparência às ações da Instituição, de modo a propiciar o seu contínuo aperfeiçoamento, além de ser um instrumento de controle social que facilita a participação do cidadão nas ações e programas regulatórios. No caso específico da AGERGS, uma de suas características peculiares que se reveste é que ao regular os serviços públicos delegados a empresas prestadoras, públicas ou privadas, a Carta de Serviços busca informar aos usuários dos serviços da AGERGS e também aos consumidores dos serviços prestados por essas empresas.

As informações vão facilitar o acesso aos serviços da AGERGS e colaborar para o aprimoramento da Instituição. Além de ser um poderoso instrumento de cidadania, pois, quanto mais informações estiverem disponíveis, mais facilmente o cidadão conseguirá reivindicar seus direitos, a Carta de Serviços ao Usuário/Consumidor desencadeia inevitáveis mudanças dentro das organizações públicas, as quais passam a trabalhar sob a perspectiva de melhoria contínua. Esperamos que, após a leitura, o usuário tenha as informações necessárias para acessar os serviços da AGERGS e que possa, inclusive, contribuir para o aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados.

De acordo com o Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Usuário/Consumidor tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade pública, sobre as formas de acesso a esses serviços e sobre os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, devendo trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no seu Artigo 7º, informa que os órgãos e entidades abrangidos pela Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário¹.

De igual forma, o Decreto Estadual 55.439, de 12/08/2020, que dispõe sobre a política de relacionamento do Estado com o Usuário de serviços públicos, assim estabelece².

1- Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. § 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a: I - serviços oferecidos; II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III - principais etapas para processamento do serviço; IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; V - forma de prestação do serviço; e VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. § 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos: I - prioridades de atendimento; II - previsão de tempo de espera para atendimento; III - mecanismos de comunicação com os usuários; IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. § 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

2- Art. 15 Os órgãos e as entidades da administração pública estadual que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência. § 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os serviços públicos prestados pelo órgão ou pela entidade da administração pública estadual, as formas de acesso a esses serviços públicos, os compromissos e os padrões de qualidade do atendimento ao público. § 2º Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações com linguagem simples sobre cada um dos serviços públicos prestados, especialmente as relativas: I - ao serviço público oferecido; II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço público; III - às etapas para o processamento do serviço público; IV - ao prazo para a prestação do serviço público; V - à forma de prestação do serviço público; VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço público; VII - aos locais e às formas de acessar o serviço público.

SERVIÇOS OFERECIDOS PELA AGERGS - Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o cidadão e a AGERGS. Ela foi criada para esclarecer dúvidas sobre o funcionamento da Instituição, receber reclamações, sugestões, informações, denúncias e elogios. No caso de reclamações sobre os serviços públicos regulados pela AGERGS, a Ouvidoria exerce uma atividade de pós atendimento de primeira instância pela área comercial da delegatária, a qual o usuário/consumidor não obteve atendimento satisfatório.

O principal objetivo da Ouvidoria é melhorar a qualidade dos serviços prestados pela AGERGS e dos serviços prestados pelas empresas reguladas, levando em consideração todas as manifestações recepcionadas pelos seus canais de atendimento.

Disponibilização de informações gerais no endereço eletrônico

www.agergs.rs.gov.br



1. Atendimentos de Ouvidoria

1.1 Serviços ao Cidadão

As manifestações dos usuários/consumidores dos serviços regulados pela AGERGS devem ser realizadas originariamente perante as concessionárias dos serviços.

No caso da insatisfação da resposta da empresa prestadora do serviço, o usuário/consumidor deve, aí sim, inaugurar procedimento junto à Ouvidoria da AGERGS.

Na ouvidoria da AGERGS será recebida a manifestação, registrada em protocolo próprio, apurados os fatos e respondido ao recorrente. Esse atendimento de segunda instância, uma vez concluso, exaure a possibilidade recursal no âmbito administrativo.

Entende-se por manifestações de usuários, reclamações, solicitações, informações, denúncias e elogios.

Essas manifestações podem ser encaminhadas à AGERGS pelos seguintes canais de atendimento:



Central de Teletendimento: **0800 979 0066**

(De segundas-feiras às sextas-feiras, das 9:00 às 17:00 horas)



Endereço eletrônico para registro de manifestações:

<https://agergs.rs.gov.br/fale-conosco>



Email: ouvidoria@agergs.rs.gov.br



Endereço para Correio:

Av. Borges de Medeiros, 659, 11º andar

Centro Histórico / Porto Alegre - RS / CEP 90.020 - 023



Atendimento presencial na Ouvidoria:

Av. Borges de Medeiros, 659, 11º andar

Centro Histórico / Porto Alegre - RS / CEP 90.020 - 023

(De segundas-feiras às sextas-feiras, das 9:00 às 17:00 horas)

O prazo máximo para exame da manifestação do usuário/consumidor pela delegatária é de 5 dias, prorrogáveis por mais 5 dias, mediante justificativa.

1.2 Abertura de processos administrativos de irregularidades nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

- Para o exame dos casos de cobrança por irregularidades na AGERGS é necessário:
 - Apresentação de recurso assinado pelo titular do imóvel ou por procurador devidamente habilitado (anexar cópia da procuração) à AGERGS, que poderá ser entregue pessoalmente ou pelo correio.

- No pedido deverá constar:
 - Qualificação do interessado;
 - Descrição detalhada dos fatos;
 - Endereço do imóvel;
 - Cópia da decisão da concessionária;
 - Cópia do RG do titular
 - Telefone e e-mail para contato;
 - Demais informações e documentos que o usuário/consumidor entender pertinentes.

1.3 Serviços de atendimento ao público institucional

Recepção, tratamento e resposta a pedidos de informação e de solicitação de reuniões pelo público institucional (agentes regulados, associações setoriais, agentes de Governo, prefeituras, ministérios públicos, poderes judiciário e legislativos de todas as esferas entre outros).

Acesso por correspondência enviada à Ouvidoria da AGERGS no endereço apresentado acima ou por correspondência eletrônica pelo email ouvidoria@agergs.rs.gov.br

Inscrições para cadastro de Usuários Voluntários, conforme Lei Estadual N° 11.075/1998.

Art. 5° - É obrigatório facultar a todo cidadão residente no Rio Grande do Sul, maior de idade, fazer parte do Cadastro de Usuários Voluntários interessados em participar dos assuntos de serviços públicos de que trata esta Lei. Estes voluntários receberão periodicamente informações dos andamentos dos trabalhos pertinentes a esta Lei. Em contrapartida, prestarão informações periódicas sobre a qualidade dos serviços de que forem usuários.

O cadastro de Usuários Voluntários pode ser realizado acessando o endereço eletrônico: <https://agergs.rs.gov.br/seja-voluntario>

Avaliação dos serviços prestados pela Ouvidoria da AGERGS

Após a conclusão dos atendimentos será realizada uma pesquisa de satisfação dos serviços prestados pela Ouvidoria da AGERGS. Quadrimestralmente será produzido o Relatório de Ouvidoria, onde são apresentados os dados estatísticos dos atendimentos de Ouvidoria, Recomendações de Ouvidoria e relatório da pesquisa de satisfação.

2. Realização de audiências e consultas públicas

As audiências e consultas públicas são instrumentos de apoio ao processo decisório da AGERGS, permitindo a ampla participação da sociedade na elaboração de atos administrativos a serem regulamentados. São também uma oportunidade para divulgação das ações da Agência e de estímulo ao exercício da cidadania e participação pública.

A agenda das audiências e consultas públicas é disponibilizada na internet em www.agergs.rs.gov.br

Reajuste tarifário anual

A atualização anual das tarifas dos serviços regulados pela AGERGS é normatizada em resoluções do Conselho Superior de acordo com os contratos de concessão ou regras setoriais.

O calendário de reajustes tarifários de cada concessionária ou permissionária ou as resoluções normatizadoras de cada reajuste fixado pelo Conselho Superior, está disponível em www.agergs.rs.gov.br

Revisão tarifária periódica

A revisão periódica das tarifas dos serviços regulados, a cada 4 anos em média, é realizada para garantir o equilíbrio econômico e financeiro da empresa delegatária do serviço.

As revisões periódicas das tarifas estão previstas no contrato de concessão, quando existentes e vigentes.

As revisões tarifárias somente são implementadas após a realização de etapa de consulta e/ou audiência públicas.

3. Fiscalização dos serviços

3.1 Transporte intermunicipal rodoviário e hidroviário

Acompanhamento e análise periódica dos demonstrativos contábeis e financeiros que as empresas delegatárias devem entregar à AGERGS.



3.2 Fiscalização dos serviços de saneamento

A fiscalização dos serviços prestados pelas concessionárias reguladas pela AGERGS (Corsan e BRK Ambiental S/A - Uruguaiana) compõe-se de:

- Fiscalização dos contratos de programa assinados entre o município e a concessionária;
- Fiscalização dos planos municipais de saneamento;
- Fiscalização técnica e comercial das concessionárias;
- Fiscalização por indicadores de qualidade, de universalização dos serviços e de desempenho.
- Fiscalização do atendimento ao regulamento dos serviços de água e esgoto das empresas reguladas

As fiscalizações concluídas e deliberadas pelo Conselho Superior estão disponíveis em www.agergs.rs.gov.br



4. Emissão de Certidão Negativa de pagamento da Taxa de Regulação da AGERGS e preenchimento do formulário da Taxa Anual de Regulação

A AGERGS disponibiliza o acesso à emissão de Certidão Negativa de pagamento da Taxa de Regulação e o preenchimento do formulário da Taxa Anual de Regulação, através do seguinte acesso: <https://agergs.rs.gov.br/area-de-concessionarias>

5. Condução de processos de mediação

Sessões de mediação entre partes em divergência sobre algum tema ou assunto pontual, com objetivo de contribuir ao entendimento de todos os envolvidos e, em consequência, o alcance de eventual acordo.

As divergências geralmente abrangem descumprimentos de cláusulas contratuais, interpretações de legislação e regulamentos dos serviços prestados pelas delegatárias, ou ainda tratam de lacunas regulatórias.

As mediações realizadas pela Agência têm como objetivo geral, a preservação da harmonia dos interesses entre usuários/consumidores, Poder Concedente, concessionários, permissionários e autorizatários dos serviços públicos delegados e poderá, inclusive, acarretar alterações contratuais que possuirão o caráter de primazia do interesse público.

6. Fiscalização dos serviços de geração e de distribuição de energia elétrica

A AGERGS presta serviços de fiscalização dos serviços de geração e de distribuição de energia elétrica no Estado do Rio Grande do Sul por convênio com a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.

Anualmente é assinado Contrato de Metas de descentralização dos serviços com a ANEEL, no qual são estabelecidos os trabalhos a serem desenvolvidos pela AGERGS.

A Ouvidoria também pode receber manifestações de usuários dos serviços de distribuição de energia elétrica para tratamento no Sistema Geral de Ouvidoria Setorial da ANEEL.



7. Observatório de Estudos e Pesquisas em Regulação (Deliberação 24/2020 do Conselho Superior da AGERGS)

Considerando as competências da AGERGS, previstas no artigo 3º da Lei 10.931/97 e respectivas áreas de atuação de sua atividade regulatória, e, ainda considerando que a informação constitui um importante instrumento de gestão e transparência, a AGERGS criou o Observatório de Estudos e Pesquisas em Regulação (acesso através do link: <https://agergs.rs.gov.br/observatorio>, conforme a Deliberação n.º 24/2020 do Conselho Superior da AGERGS.

O Observatório tem por objetivo a pesquisa, estudos e diagnósticos sobre a qualidade dos serviços de saneamento, concessões de rodovias, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, transporte hidroviário intermunicipal de passageiros e veículos, sistemas públicos de irrigação, estações rodoviárias, entre outros setores regulados de infraestrutura, bem como estudos econômicos e financeiros dos serviços públicos delegados de competência da Agência, monitoramento e análise de dados e indicadores dos referidos setores de infraestrutura, dentre outros. A AGERGS poderá firmar convênios ou outra forma de contratação, para o aprimoramento e embasamento dos estudos e pesquisas realizados.

Os resultados das pesquisas e estudos realizados no âmbito do **Observatório** serão disponibilizados no site da [AGERGS](#).

8. Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Científico da AGERGS – Centro Conhecer (Deliberação 25/2020 do Conselho Superior)

O **Centro Conhecer** – Centro de Estudos e Aperfeiçoamento Científico da AGERGS integra o **Observatório de Estudos e Pesquisas em Regulação**, no âmbito Agência (acesso através do link <https://agergs.rs.gov.br/conhecer>), com seus objetivos direcionados à realização de seminários, cursos, palestras, debates e congressos (presenciais ou on line), de forma autônoma ou em parceria com Universidades, Agências Reguladoras e demais Órgãos e Entidades, dentre outros.

9. Acesso a processos na AGERGS

O pedido de acesso aos processos da AGERGS deverão ser feitos, através de documento escrito, junto ao Protocolo da Agência, na Avenida Borges de Medeiros, 659, 11º andar.

Assessoria de Imprensa

A assessoria de imprensa da AGERGS atende às solicitações por informações e entrevistas com diretores e conselheiros da AGERGS, bem como alimenta as redes sociais da Agência.

Contato telefônico:
51 3288 8819

Email:
imprensa@agergs.rs.gov.br

Notícias

Informe-se de todas as novidades de nossa instituição. Atualização diária pela equipe de comunicação digital com tudo o que você precisa saber.



12/05/2021 - 13h03min

AGERGS participa da campanha Solidariedade Integrada, em apoio à Campanha do Agasalho.

Em um momento tão difícil, em que a pandemia do coronavírus afeta a vida de milhares de pessoas, é hora de multiplicar a solidariedade. Agradecemos seu interesse em participar deste ato solidário em apoio à Campanha do Agasalho 2021. ARRECADADO D...



12/05/2021 - 11h12min

Dica de Leitura - As formigas, o tamandú e o apagão das canetas

Esopo foi um escritor da Grécia Antiga que viveu no século seis antes de Cristo. É considerado o criador da fábula como gênero literário e inspirou outros escritores ao longo dos séculos, como Fedro e La Fontaine. Até hoje, suas fábulas inspiram e inf...



11/05/2021 - 09h12min

Dica do dia - Consumo de energia no país começa a refletir o agravamento da pandemia, diz ONS.


O consumo de energia no país começa a refletir o agravamento da pandemia de covid-19 e a gradual desaceleração das atividades econômicas, aponta o boletim de carga mensal divulgado pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS). De acordo com o órgã...

Participações nas sessões públicas da AGERGS

Para participar das Sessões do Conselho Superior da AGERGS, o interessado poderá se inscrever nesse link (<https://agergs.rs.gov.br/eventos>) até a data e o horário de início da sessão, a qual será informada no site da Agência. O interessado receberá, por intermédio do e-mail fornecido no formulário, o link de acesso.

Atenção, eventualmente, o e-mail poderá ser recebido na Pasta de Spam da caixa de e-mail.

As pautas das sessões públicas serão sempre divulgadas com antecedência nas mídias sociais da AGERGS. Os vídeos das Sessões do Conselho Superior, Audiências Públicas e demais eventos são disponibilizados no canal do Youtube [AGERGS TV](#) em até dois dias após a realização.



AGERGS TV
200 inscritos

PERSONALIZAR O CANAL GERENCIAR VÍDEOS

INÍCIO VÍDEOS PLAYLISTS CANAIS DISCUSSÃO SOBRE Q

Envios ► REPRODUZIR TODOS

Sessão Ordinária nº 17/2021	Sessão Ordinária nº 16/2021	Sessão Ordinária nº 15/2021	Sessão Ordinária nº 14/2021	Sessão Ordinária nº 13/2021	Sessão Ordinária nº 12/2021
1:22:28	38:15	1:07:35	50:44	17:20	5:07
Sessão Ordinária nº 17/2021	Sessão Ordinária nº 16/2021	Sessão Ordinária nº 15/2021	Sessão Ordinária nº 14/2021	Sessão Ordinária nº 13/2021	Sessão Ordinária nº 12/2021
13 visualizações • há 6 dias	21 visualizações • há 1 semana	15 visualizações • há 1 semana	12 visualizações • há 2 semanas	23 visualizações • há 4 semanas	8 visualizações • há 1 mês