

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

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





# SOBRE A AGERGS



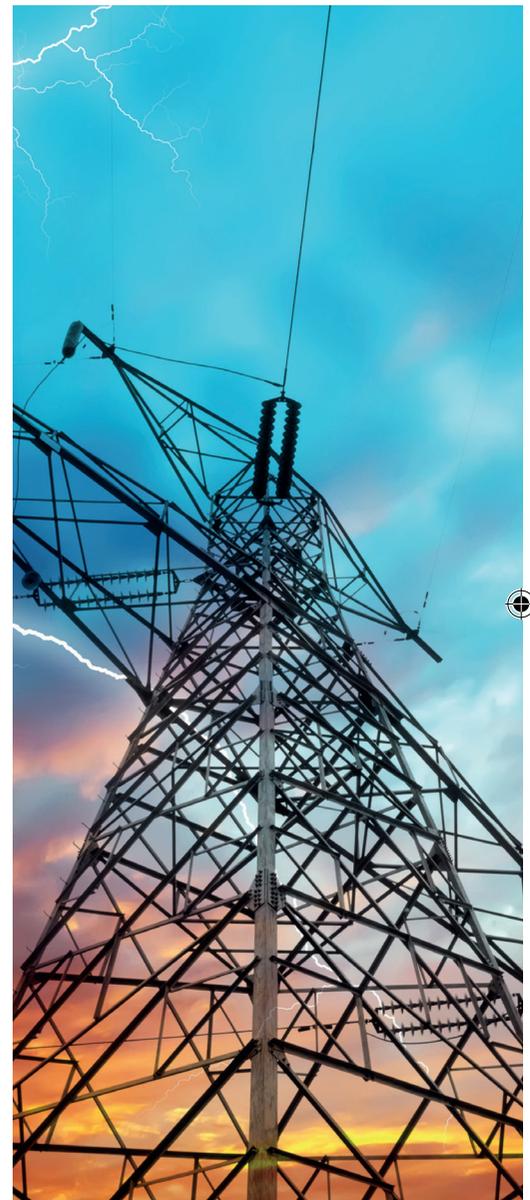


**A AGERGS foi criada pela Lei Estadual nº 10.931/97, com a finalidade de garantir a prestação adequada de serviços públicos à sociedade e o equilíbrio econômico-financeiro das concessões e permissões.**

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.





### Transporte Intermunicipal

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



### Transporte Metropolitano

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



### Transporte Hidroviário

Regula-se a CATSUL, que presta o serviço de transporte de passageiros 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).

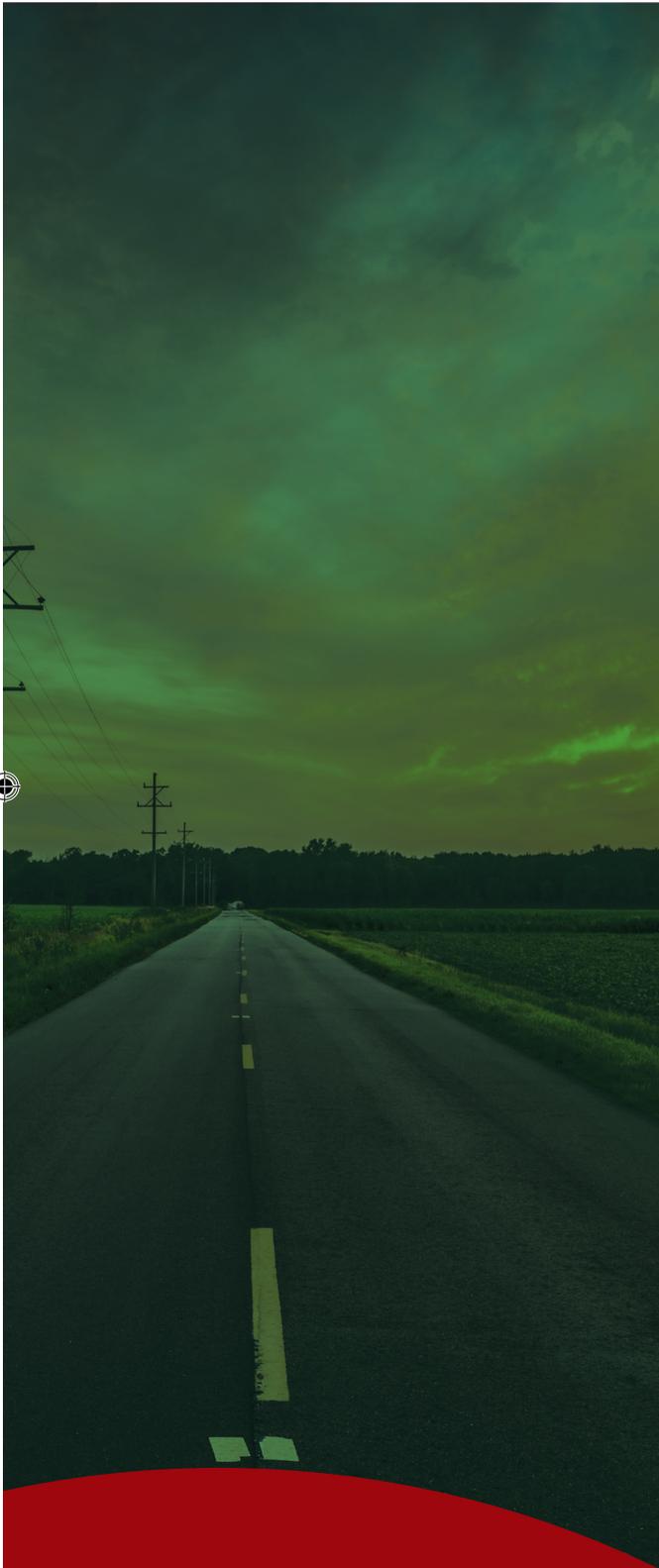


### Energia Elétrica

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, compreendendo 96% dos empreendimentos no Estado. Além disso, a Agência atua na medição e decisão de conflitos entre delegatários e usuários de energia elétrica.





## Ouvidoria

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 8.137 atendimentos diretos na Ouvidoria, que atende, sobretudo, a usuários dos serviços regulados. É preciso lembrar também que, segundo o art. 33 da Lei Estadual nº 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 Agência 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 eletricitistas, civis, mecânicos e sanitaristas. É fundamental salientar que a Agência tem integral autonomia financeira, sendo custeada exclusivamente por recursos oriundos da Taxa de Fiscalização e Controle, recolhida pelos delegatários e por transferências voluntárias decorrentes dos convênios com a ANEEL e com os municípios, o que, aliado à gestão eficiente, resulta em superávit anual. Como se vê, em virtude 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.





# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL





### **Conselheiro-Presidente**

Luiz Afonso dos Santos Senna  
Mandato na Presidência: 12/07/2020 a 11/12/2021

**Chefe de Gabinete:** Luciane Souza Disconzi

### **Conselho Superior**

Cleber Palma Domingues (Mandato: 08/05/2017 a 07/05/2021)  
Luiz Dahlem (Mandato: 12/07/2016 a 11/07/2020)  
Luiz Henrique Mangeon (Mandato: 02/10/2018 a 01/10/2022)  
Paulo Roberto Petersen (Mandato: 15/09/2020 a 15/09/2024)

### **Direção-Geral**

Stelamaris Caropreso Calovi

### **Diretoria de Assuntos Jurídicos**

Vinícius Ilha

### **Diretoria de Qualidade dos Serviços**

Francisco José Vasconcellos de Araújo

### **Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros**

Carlos Mussi Alvim

### **Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado**

Alexandre Jung

### **Ouvidoria**

Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa

### **Assessoria de Comunicação**

Aniuska de Souza Van Helden





# PALAVRA DA DIREÇÃO-GERAL





## **Stelamaris Caropreso Calovi - Diretora-Geral**

A AGERGS começou o ano de 2020 com o Plano de Atividades e Metas devidamente aprovado para ser executado no exercício, plano esse elaborado em consonância com o Planejamento Estratégico vigente para o período 2018-2022.

Em março, sobrevieram as medidas governamentais adotadas com o objetivo de combater a propagação da Covid-19, com o que todos os servidores passaram a desempenhar suas atribuições em domicílio, em regime excepcional de teletrabalho. Assim, o que até então sempre fora realizado de forma presencial não mais era possível.

Os desafios surgiram e, por meio de um esforço conjunto de todos os servidores da Casa, a AGERGS rapidamente se organizou com plataformas digitais e uma nova metodologia de trabalho. As sessões do Conselho Superior, desde então, passaram a ser realizadas via on-line, assim como audiências públicas, seminários e outros eventos, dos quais destaca-se a criação do “Diálogos & Debates”, iniciado em meados de 2020 e que ocorre periodicamente, com o objetivo de tratar temas inerentes à regulação.

Cumpramos ressaltar que, pelo fato de a Agência já trabalhar há alguns anos com todos os seus processos digitalizados via SEI – Sistema Eletrônico de Informações –, possibilitou que a transição para o teletrabalho se desse sem atropelos, garantindo a plena continuidade na análise e trâmite de seus expedientes, sem acarretar qualquer interrupção.

Nesse ambiente on-line, inteiramente conectados e de forma colaborativa, o Conselho Superior e a área técnica da Agência desenvolveram suas atividades em respeito e cumprimento à missão institucional da AGERGS: “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”.



Registre-se que a Agência, ao longo de seus mais de vinte anos de atuação, desenvolveu um alto nível de maturidade regulatória e expertise de seus técnicos nas diversas áreas reguladas, permitindo trazer contribuições qualificadas no âmbito da regulação frente à análise complexa de processos, tais como o Edital para a concessão da rodovia RSC 287, concluído com êxito pelo Governo do Estado mediante o leilão ocorrido ainda em 2020, no qual o mercado demonstrou sua confiança e segurança jurídica, através de um significativo deságio na oferta vencedora.

Com a edição do novo marco legal do saneamento por meio da Lei Federal nº 14026/2020, realizamos diversas atividades internas e treinamentos para bem adequar os processos para o atendimento das novas exigências legais, que têm o objetivo principal de universalizar e qualificar a prestação dos serviços no setor.

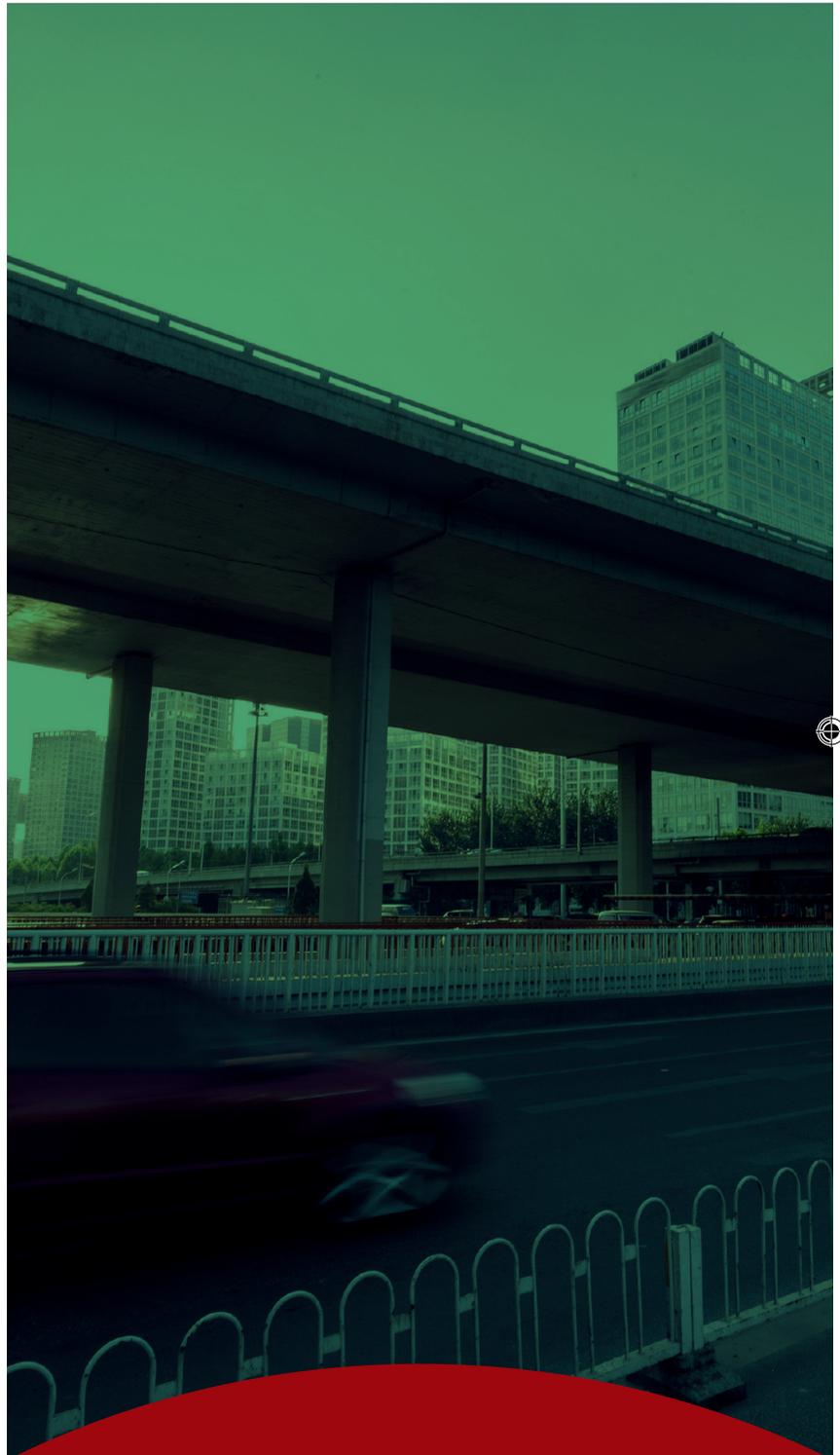
Ampliamos também o escopo do convênio celebrado com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL) para regulação dos serviços de energia elétrica no estado do RS, agregando a atividade de fiscalização econômica. Ainda no âmbito da ampliação de nossa atuação regulatória, a Agência já se preparou para receber a regulação do gás, aguardando a edição do novo marco regulatório.

Para maior eficiência dos seus procedimentos, a AGERGS potencializou a gestão e a transparência das informações com a continuidade do Projeto Business Intelligence (BI), em especial no modal de transportes de passageiros. Investimentos foram feitos e, como resultado, as evidentes melhorias regulatórias atingidas pela ferramenta, sobretudo na celeridade e qualidade nos processos de estudos econômico-financeiros. As informações geradas pelo BI admitem associações contábeis e estatísticas, oportunizando projeções qualificadas de cenários regulatórios. Assim, ampliou-se o escopo da contratação para abranger igualmente as áreas regulatórias relativas ao saneamento e as rodovias concedidas.



Por fim, vale destacar a contribuição atuante da Presidência da Casa, iniciando com a ex-Conselheira Maria Elizabeth Pereira, cujo mandato foi interrompido em razão de seu prematuro falecimento ocorrido em 17/04/2020. Mediante nova eleição, assumiu a Presidência o então Conselheiro Luiz Dahlem, cujo mandato para o cargo de Conselheiro se encerrou em 11/07/2020. Em 12/07/2020, eleito pelo Conselho Superior, o Conselheiro Luiz Afonso dos Santos Senna assumiu a Presidência e, com sua experiência e conhecimento técnico, assegurou uma efetiva continuidade na gestão da Agência.

Enquanto AGERGS, chegamos ao final de 2020 com muitos aprendizados sobre superação, criatividade e união, mostrando que, juntos e comprometidos com o propósito de cumprir a sua missão, somos fortes, e o resultado foi a concretização não só das atividades e metas previstas, como também de todas as demandas que surgiram decorrentes dos efeitos da pandemia nos serviços regulados. O resultado desse exitoso trabalho se observa no detalhamento das ações elaborado por cada unidade da Agência e que integra o presente relatório.





# **PALAVRA DO PRESIDENTE**





Ao longo de seus 23 anos de existência, a AGERGS tem cumprido plenamente seu papel de ente regulador dos serviços públicos delegados à iniciativa privada. Sua atuação tem sido pautada pela técnica, transparência, confiabilidade, previsibilidade, independência e autonomia.

A regulação da AGERGS se dá nos setores de transporte de passageiros, saneamento, energia elétrica, rodovias, travessias hidroviárias, sendo realizadas com base na eficiência, de modo a garantir segurança jurídica e regulatória para o efetivo cumprimento dos contratos. A AGERGS possui um corpo técnico enxuto e eficiente, altamente capacitado.

O presente relatório consolida as informações sobre as atividades da AGERGS em 2020, um ano marcado por uma pandemia de dimensões históricas, que influenciou profundamente nosso Estado, nosso país e o mundo. Mesmo operando de forma a atender aos protocolos sanitários que incluíram trabalho remoto, a AGERGS conseguiu cumprir na plenitude sua missão institucional, incluindo nisso a preparação para enfrentar os novos desafios que se aproximam, como novas concessões em vários setores da infraestrutura do Rio Grande do Sul.

Nos próximos anos, continuaremos trabalhando pelas boas práticas regulatórias, investindo na eficiência de gestão, na excelência, na sustentabilidade das decisões, na manutenção e ampliação do quadro técnico da AGERGS, composto pelas melhores pessoas, com alto desempenho e motivação.

**Luiz Afonso dos Santos Senna**





# RELATÓRIO DA SECRETARIA EXECUTIVA

REFERENTE AO ANO DE 2020



## Considerações iniciais

Após o devido trâmite dos processos regulatórios, assegurado sempre o direito ao contraditório e à ampla defesa, as matérias encaminhadas ao Conselho Superior são definidas na forma de Resoluções ou Deliberações.

As análises do ano de 2020 versaram, em síntese, sobre os seguintes temas: normatização sobre a prestação de serviços; reajustes e revisões tarifárias; recursos de concessionárias de saneamento, transporte e energia elétrica decorrentes de Autos de Infração; recursos de consumidores referentes a cobranças de concessionárias de energia elétrica; homologação de Contratos de Concessão e Editais de Concorrência de estações rodoviárias e rodovias.

Vale lembrar que, em decorrência da pandemia, a AGERGS adotou as devidas medidas de segurança e distanciamento social, passando a fazer as Sessões do Conselho Superior e Audiências Públicas de forma virtual on-line, realizando as Sessões Ordinárias uma vez por semana.

Todas as Resoluções, Atas das Sessões do Conselho Superior e Votos proferidos pelos Conselheiros estão disponíveis no site da AGERGS ([www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br)). Os vídeos das Sessões passaram a ser disponibilizados no mesmo site em até dois dias úteis após sua realização.

## Conselho Superior

Foram promovidas 50 Sessões Ordinárias e 4 Sessões Extraordinárias do Conselho Superior, tendo sido expedidas 89 Resoluções, assim discriminadas:

- Resoluções Decisórias: 42.
- Resoluções Homologatórias: 37.
- Resoluções Normativas: 06.
- Resoluções: 04 (relativas às eleições dos Conselheiros-Presidente e Substituto).

Das Resoluções emitidas, destacam-se:

- Resolução Normativa nº 55 – Estabelece a obrigatoriedade de apresentação à AGERGS de documentos contábeis e operacionais pela BRK Ambiental Uruguaiana S.A. como condição para as revisões tarifárias.
- Resolução Normativa nº 59 – Estabelece as diretrizes básicas para elaboração de Análise de Impacto Regulatório no âmbito da AGERGS.
- Resolução Normativa nº 60 – Regulamenta o instituto das receitas extraordinárias nas concessões de rodovias do Estado do Rio Grande do Sul.
- Resolução Decisória nº 568 – Aprova a Nota Técnica nº 5/2019-DT, que estabelece metodologia de cálculo para o reajuste tarifário por cesta de índices para o sistema de Transporte de Passageiros de Longo Curso.
- Resolução Decisória nº 571 – Aprova a Nota Técnica nº 4/2019-DT, a qual estabelece a metodologia de cálculo para o reajuste tarifário por cesta de índices para o sistema de Transporte Intermunicipal de Passageiros Metropolitano.
- Resolução Decisória nº 573 – Aprova a Nota Técnica nº 6/2019-DT, que estabelece a metodologia de cálculo do reajuste tarifário para a CORSAN.
- Resolução Homologatória nº 318 – Homologa o 4º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 160/2011, firmado entre a Prefeitura de Uruguaiana e a BRK Ambiental Uruguaiana S.A.
- Resolução Homologatória nº 321 – Homologa o Edital de Concorrência para Concessão da Rodovia RCS-287.

### **Consultas e Audiências Públicas realizadas**



A fim de propiciar aos agentes regulados e aos usuários o amplo acesso às informações e oportunizar sua manifestação, o Conselho Superior realizou em 2020 as seguintes Audiências e Consultas Públicas, de acordo com o disposto na Resolução Normativa AGERGS nº 49/2019:

| Nº CONSULTA PÚBLICA | Nº AUDIÊNCIA PÚBLICA | MATÉRIA   |
|---------------------|----------------------|---|
| 01/2020             | 01/2020              | Norma para apresentação de documentos contábeis pela BRK Ambiental Uruguaiana   |
| 02/2020             | 02/2020              | Norma sobre Análise de Impacto Regulatório  |
| 03/2020             | -                    | Pedido da BRK Ambiental Uruguaiana S.A sobre desequilíbrio tarifário  |
| 04/2020             | 04/2020              | Alteração dos Regulamentos de Serviços da CORSAN e BRK Ambiental Uruguaiana   |
| 05/2020             | 05/2020              | Inclusão de novos serviços nas tabelas tarifárias da CORSAN   |
| 06/2020             | 06/2020              | Normatização do instituto das receitas extraordinárias nas Concessões Rodoviárias do Estado do Rio Grande do Sul                                |
| 07/2020             | 07/2020              | Alteração da Resolução Normativa nº 37/2017, que disciplina a compensação financeira por interrupções de longa duração do abastecimento de água |

### Outras atividades

Entre as demais atividades de rotina executadas pela Secretaria Executiva, elencamos a Consolidação das Resoluções editadas pelo Conselho Superior, bem como sua atualização no site da AGERGS.





# RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2020

**GABINETE DA PRESIDÊNCIA**





### Atividades realizadas e organizadas pelo GP em 2020:

- Pesquisa, com formulário no site, de qualidade dos serviços públicos regulados (saneamento, transporte de longo curso, intermunicipal e metropolitano, travessias hidroviárias e estações rodoviárias).
- Reformulação da Consulta aos Usuários Voluntários através da disponibilização de formulário no site da AGERGS e envio aos e-mails cadastrados, bem como ampla divulgação nas mídias sociais da Agência e na imprensa.
- Organização do XIII Encontro de Gestão Associada do Saneamento, em 03/06/2020, via Microsoft Teams.
- Palestras, via Microsoft Teams, sobre saneamento e transporte, por meio do Diálogos & Debates sobre regulação.
- Aprovação das Propostas de criação do **Observatório de estudos e pesquisa em regulação e do CONHECER - Centro de Estudos e Pesquisa em regulação**, pelo Conselho Superior, conforme Deliberação nº 24/2020 e Deliberação nº 25/2020.





# ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO





## ASCOM AGERGS

A Assessoria de Comunicação Social da Agência produziu em 2020 202 matérias para o site da AGERGS. Foram enviados clippings diários, 29 informativos (toda sexta-feira) e também gerenciadas as redes sociais da Autarquia, como o Facebook (1.497 curtidas na página), Instagram (408 seguidores), Twitter (1.343 seguidores), YouTube (123 inscritos), LinkedIn e Issuu, com criação de conteúdo diário, divulgando o trabalho desenvolvido por toda equipe de trabalho da Agência. No canal do YouTube AGERGS TV, foram publicados 44 vídeos, sendo eles 35 sessões e quatro audiências públicas on-line (do total de 56 sessões realizadas pelo Conselho Superior). Também ocorreram três posses e um webinar - XIII Encontro de Gestão Associada ao Saneamento: Prestação de Contas - CORSAN.

## AGERGS TV

**Serviços regulados**

**AGERGS TV**  
123 inscritos

INSCRITO

INÍCIO VÍDEOS PLAYLISTS CANAIS DISCUSSÃO SOBRE

Envios ▶ REPRODUZIR TODOS

| Thumbnail                     | SESSÃO ORDINÁRIA N° 05/2021 | SESSÃO ORDINÁRIA N° 04/2021 | SESSÃO ORDINÁRIA N° 02/2021 | SESSÃO ORDINÁRIA N° 01/2021 | Thumbnail |
|-------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------|
| 1:52:00                       | 29:56                       | 32:56                       | 38:25                       | 1:02:09                     | Thumbnail |
| 6 visualizações • há 1 semana | 13 visualizações •          | 6 visualizações • há 1 mês  | 51 visualizações • há 1 mês | 9 visualizações • há 1 mês  |           |



## Informativo



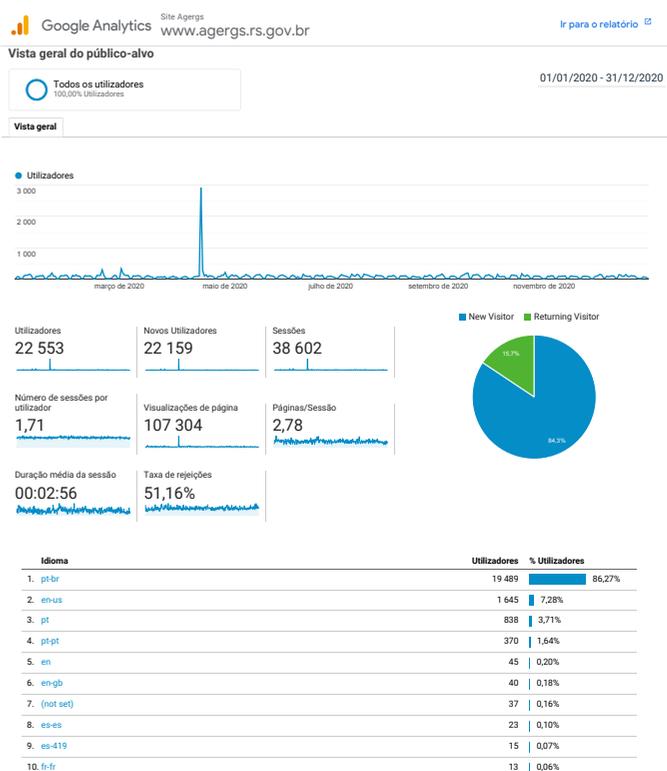
Além disso, foram criadas abas no site oficial, tais como AGERGS na Imprensa, que contou com 25 matérias publicadas em jornais de grande circulação, site e blogs sobre a Agência como fonte de informação; CONHECER, em que foram publicadas sete matérias sobre o evento on-line Debates & Diálogos sobre Regulação e, inclusive, dois artigos do Conselheiro-Presidente Luiz Afonso Senna; e OBSERVATÓRIO, local de divulgação de cinco estudos técnicos feitos pelas diretorias da Agência. A Assessoria de Comunicação Social da AGERGS trabalhou também na produção de folder institucional, Relatório de Atividades e painel *backdrop* para a sala de reuniões, além de realizar o Questionário dos Usuários Voluntários on-line sobre a qualidade dos serviços públicos no Estado.

## AGERGS na Imprensa:



Com relação ao site oficial (www.agergs.rs.gov.br), de janeiro a dezembro de 2020, o mesmo obteve 22.553 utilizadores e 22.159 novos utilizadores; 38.602 sessões na página e 107.304 visualizações.

## Total de visualizações no site em 2020:



Total - 01/01/2020 a 31/12/2020

Utilizadores: 22.553 | Novos utilizadores: 22.159 | Sessões: 38.602 |  
Visualizações de página: 107.304



# DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS



A Diretoria, criada por meio do art. 5º da Lei Estadual nº 10.931/97, possui as seguintes atribuições (definidas no art. 24 do Regimento Interno REN 27/2016):

- 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 aos 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;
- h)** manter contato com entes e órgãos públicos e privados nos assuntos de interesse da Agência;
- i)** disponibilizar estudos técnicos para

subsidiar interessados em audiências e consultas públicas;

- j)** executar outras atividades correlatas ou que lhe venham a ser atribuídas.

A Diretoria de Assuntos Jurídicos é composta por oito advogados, especializados por áreas, todos técnicos superiores integrantes do Quadro de Servidores Efetivos da Agência:

Vinícius Ilha da Silva  
Carmen Busatto  
Ciane Zortéa  
Lisiane Dworzecki Soares  
Luciana Luso de Carvalho  
Sheila Matos da Fonseca  
Vagner da Silva Godoy  
Wescley Oliveira Ribeiro

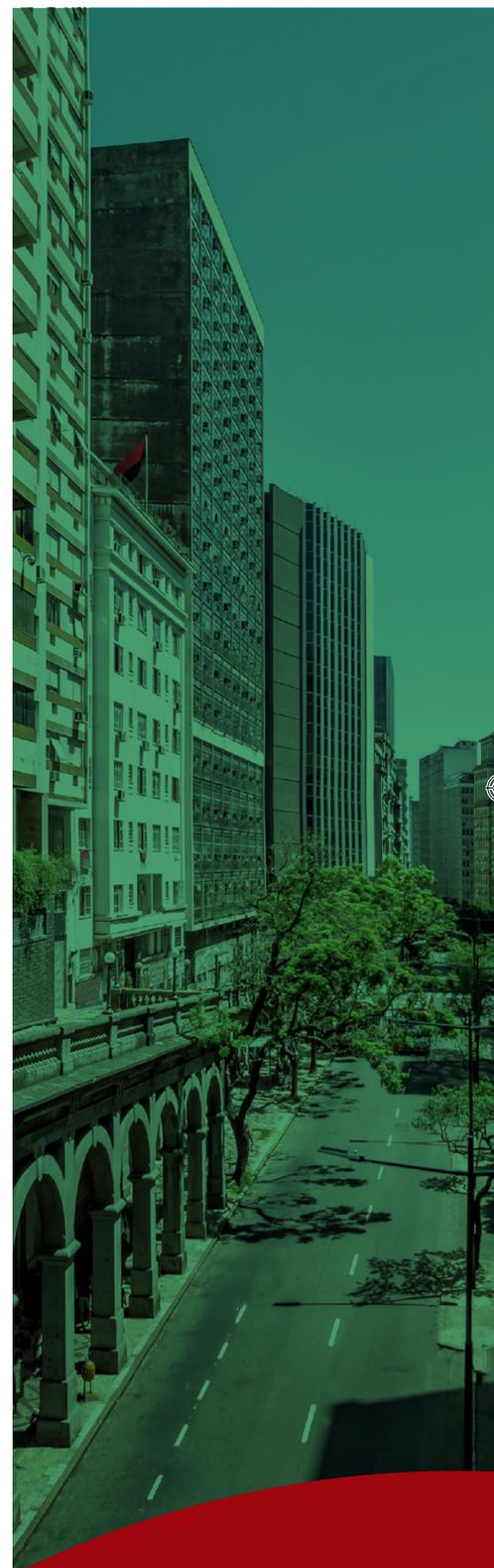
Todos os advogados atuam em matéria administrativa interna, relacionada ao exame prévio de editais de licitação e de credenciamento, elaboração de contratos e aditivos, bem como quando consultada sobre assuntos relacionados aos servidores.

Assim, 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 e atualização em 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 rodoviárias, saneamento e energia elétrica. Além disso, nos assuntos que dizem respeito à sua área de atuação, a Diretoria de Assuntos Jurídicos também faz a interlocução com as demais diretorias e diversos órgãos e entes públicos, entre os quais se destacam: (i) as Secretarias de Estado relacionadas com a atividade sob regulação; (ii) os Municípios; (iii) o Ministério Público Estadual; (iv) o Tribunal de Contas; (v) a ANEEL, (iv) além da remessa de informações para uso da Procuradoria-Geral do Estado nos processos judiciais que a AGERGS é parte.

Para fins de ilustrar a atuação da Diretoria no ano de 2020, cumpre destacarmos os seguintes trabalhos:

- a)** exame dos editais de estações rodoviárias;
- b)** recursos à atuação das delegatárias de energia elétrica, CORSAN, BRK Ambiental Uruguaiana e das concessionárias de rodovias;
- c)** atuação na reforma da resolução normativa de limpeza programada de fossas sépticas;
- d)** exame jurídico da Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados (TAFIC), forte nas demandas das empresas afetadas pela Covid-19;
- e)** análise finalística do edital de concessão da RSC-287;
- f)** contratos de adesão da CORSAN com os municípios abrangidos pela Parceria Público-Privada (PPP);
- g)** atuação na licitação para a contratação de empresa para serviços de apoio à certificação de ativos da CORSAN;
- h)** atuação na mediação do Quarto Termo Aditivo





entre BRK e o município de Uruguaiana.

Em relação à função regulatória da AGERGS, a Diretoria de Assuntos Jurídicos atua de modo ainda mais abrangente, emitindo pareceres nas seguintes atividades, entre 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 2020, na Diretoria de Assuntos Jurídicos tramitaram 347 expedientes administrativos, que receberam 686 manifestações desta Diretoria.

Além disso, o exercício da função de controle de legalidade traz segurança jurídica para os gestores, fato que pode ser comprovado pela inexistência de apontamentos – pelos órgãos de controle – sobre os atos que foram submetidos à Diretoria de Assuntos Jurídicos.

Cabe mencionar também que esta Diretoria cumpriu integralmente o seu Plano de Atividades e Metas para o ano de 2020, conforme definido pelo Conselho Superior, destacando-se as seguintes: (i) contratação direta e aditamento de aquisições e serviços; (ii) elaboração de 168 aditivos aos convênios de saneamento; (iii) estudos para regulação da distribuição do gás canalizado; (iv) exame de processos de revisão de faturamento/multa no saneamento e energia elétrica; (v) exame em recursos de autos de infração – energia elétrica, saneamento e transportes; (vi) homologação de contratos de concessão de estações rodoviárias já licitadas; (vii) participação e consultoria jurídica em reuniões institucionais (MP/Secretarias/Agências/Delegatários); (viii) estudo da remuneração das estações rodoviárias; (ix) análise jurídica da resposta da CORSAN ao Ministério Público Federal (MPF); (x) exame do Edital de concessão do transporte rodoviário de passageiros (longo curso); (xi) acompanhamento da modelagem do transporte metropolitano; (xii) análise do Edital da RSC-287; (xiii) alteração da Resolução Normativa nº 13/14; (xiv) análise jurídica dos requerimentos de alteração no pagamento da TAFIC.





# DIRETORIA DE TARIFAS E ASSUNTOS ECONÔMICO- -FINANCEIROS





Compete à Diretoria de Tarifas a elaboração de estudos, avaliações e metodologias transdisciplinares relativos ao melhor funcionamento dos sistemas públicos delegados. O Regimento Interno da AGERGS assim estabelece as competências:

- I** - desenvolver metodologias e estudos em regulação econômica dos serviços públicos delegados;
- II** - acompanhar a evolução tarifária dos serviços públicos delegados regulados pela AGERGS;
- III** - desenvolver modelos de controle do equilíbrio econômico-financeiro buscando a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos;
- IV** - examinar a evolução dos índices econômicos;
- V** - examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos delegatários de serviços, em relação aos custos dos serviços e à demanda de usuários;
- VI** - estudar e propor modelos de competição para a prestação dos serviços públicos delegados;
- VII** - disponibilizar estudos técnicos com vistas a subsidiar os interessados a participarem de consultas e audiências públicas, mediante autorização do Presidente ou do Diretor-Geral;

**VIII** - desenvolver e fiscalizar a adoção e disponibilização tempestiva dos planos de contas para os diversos setores regulados e propor o respectivo aperfeiçoamento;

**IX** - coletar, armazenar e tratar dados relativos aos aspectos econômico-financeiros dos serviços públicos delegados, a fim de subsidiar a regulação de tais serviços;

**X** - fiscalizar, quanto aos aspectos contábeis, econômicos e financeiros, o cumprimento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação, aplicando sanções e emitindo autos de infrações, quando cabível;

**XI** - fiscalizar o cumprimento das tarifas vigentes estabelecidas pelo Conselho Superior para os serviços regulados;

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

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

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

**XV** - manter contato com representantes de entes e órgãos públicos e privados em assuntos de sua competência;

**XVI** - efetuar levantamento da demanda e outras tarefas pertinentes, necessárias à análise de modelos tarifários;

**XVII** - executar outras atividades correlatas.

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2020

### Transporte Intermunicipal de Passageiros

Em face da pandemia causada pela Covid-19, os serviços de transporte público foram muito afetados economicamente pela queda expressiva da demanda. Tal fenômeno exigiu da Diretoria de Tarifas da AGERGS acompanhamento e estudos, inclusive participando no Comitê de Dados instituído pelo Governo do Estado do RS, o qual visa a dar suporte aos acompanhamentos econômicos e produzir indicadores e conteúdos para a tomada de decisão no enfrentamento da pandemia da Covid-19 a partir do intercâmbio de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas. Nesta participação, foi produzido o estudo, caracterizando a situação pré-pandêmica e apuração das variáveis e perdas do transporte público estadual.

Reajustes Tarifários do Transporte Intermunicipal de Passageiros: Longo Curso; Aglomeração Urbana do Sul (AUSUL); Aglomeração Urbana do Litoral Norte (AULINOR), Região Metropolitana da Serra Gaúcha (RMSG) e Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA).

Homologação de Tarifas do Transporte Intermunicipal de Passageiros: Longo Curso; Aglomeração Urbana do Sul (AUSUL); Aglomeração Urbana do Litoral Norte (AULINOR), Região Metropolitana da Serra Gaúcha (RMSG) e Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA).

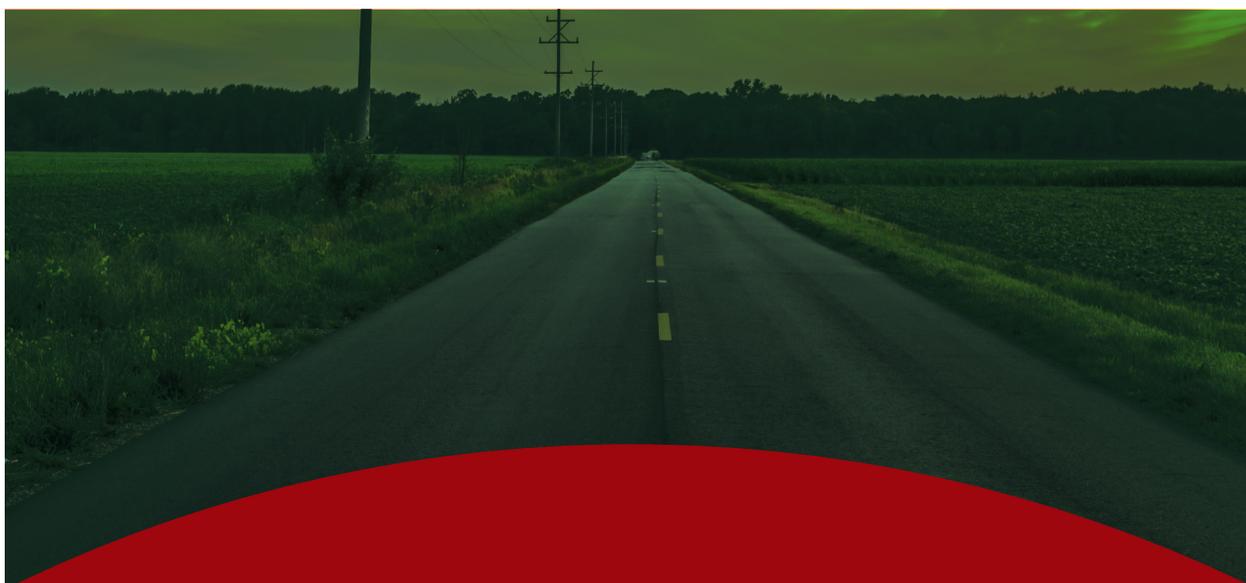
### Saneamento

Elaboração da Nota Técnica para Reajuste Tarifário da Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN).

Reajuste Tarifário da Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN).

Reajuste Tarifário da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana.

Ajustes no 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), resultando na publicação do edital em 11/11/2020.





Análise do Resultado Regulatório da implantação da Normativa da AGERGS para Cobrança pela Disponibilidade do Esgoto pela CORSAN.

Análise do Resultado Regulatório da implantação da Normativa da AGERGS para Cobrança pela Disponibilidade do Esgoto pela BRK em Uruguiana.

Avanço na automatização do recebimento das informações regulatórias da CORSAN via protocolo eletrônico (SIA) e Business Intelligence (BI).

### Travessias Hidroviárias

Reajustes Tarifários:

Triunfo x São Jerônimo passageiros  
Triunfo x São Jerônimo veículos  
Taquari x General Câmara e  
Guaíba x POA.

### Concessões de Rodovias

Análise com vistas à apresentação de contribuições para a elaboração e, posteriormente, para homologação do Edital de Concessão da Rodovia ERS-287.

### Atividades Regulatórias Gerais

A Ferramenta de BI (Business Intelligence), que tem como objetivos preparar, agrupar, consolidar e apresentar para análise as informações necessárias para melhoria dos processos utilizados na regulação dos sistemas públicos delegados, sendo possível a análise das informações recebidas e aplicá-las ao processo regulatório em áreas reguladas como o TIP, encontra-se em fase de consolidação na área dos transportes e de expansão para as demais áreas de atuação da AGERGS.

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 o controle de melhorias).

Participação nos Grupos de Trabalho: Análise dos editais das estações rodoviárias e TIP Longo Curso - Acompanhamento modelagem TIP RMPA - Planejamento Estratégico - Análise de Impacto Regulatório.

Participação, com apoio do Projeto Mediar do MP, da mediação com a Prefeitura de Uruguiana e a Concessionária BRK, que resultou na assinatura do 4º Termo Aditivo do Contrato de Concessão em Uruguiana.

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 a 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 automaticamente, gerando indicadores operacionais e financeiros com vistas às revisões tarifárias.



# DIRETORIA DE QUALIDADE





## Introdução

A Diretoria de Qualidade dos Serviços, de acordo com a Resolução Normativa nº 27/2016, a qual 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 cumprimento 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 vistas 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 delegada pelos municípios por meio de contratos regulados pela AGERGS.

Atualmente, 289<sup>1</sup> municípios são conveniados com a Agência 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 288, seja somente de abastecimento de água, ou de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

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), o qual deve ser elaborado pelos municípios e cujo planejamento é indelegável.

A fiscalização por parte da AGERGS, conforme prevista em sua lei de criação<sup>2</sup> e na justificativa do projeto de lei<sup>3</sup> que lhe deu origem, é realizada preferencialmente por meio de indicadores e critérios técnicos e busca a eficiência e o aprimoramento do serviço concedido, não se confundindo com a fiscalização ordinária que incumbe ao poder concedente.

As fiscalizações na área do saneamento são feitas 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 fiscalização técnica na CORSAN e na BRK Ambiental (Uruguaiana) abrange os procedimentos gerais das empresas para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, enquanto na fiscalização comercial são

1. Valor atualizado em janeiro de 2021.

2. Artigo 4º da Lei nº 10.931/1997.

3. Projeto 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 à formulação de Editais e contratos de concessão e permissão de serviço público, afixação da política tarifária e o estabelecimento de parâmetros de eficiência.”



verificados os procedimentos comerciais 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 desses 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.

### **Fiscalização do cumprimento do PMSB e dos Contratos de Programa**

Essas fiscalizações têm por objetivo o acompanhamento do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e do Contrato de Programa de cada um dos municípios fiscalizados. 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 esgotamento sanitário, em que são verificadas as ações que a CORSAN vem realizando com o propósito 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 feita vistoria *in loco* no município, para verificar, entre outros aspectos, a estrutura técnica da Companhia e os procedimentos adotados. Posteriormente, a CORSAN é notificada, devendo se manifestar no sentido de comprovar o cumprimento das metas. Na sequência, é realizado o Relatório de Acompanhamento de Fiscalização, o qual conterá 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.

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

Neste processo de fiscalização, busca-se acompanhar o funcionamento das empresas como um todo e avaliar aspectos relevantes que repercutem na qualidade final do serviço prestado ao usuário e na segurança ambiental dos procedimentos, contemplando os seguintes elementos de análise: estrutura organizacional das empresas e relacionamento com outras instituições; controle de metas; distribuição dos recursos financeiros; gerenciamento e acompanhamento de projetos; obras e estudos técnicos em geral; controle de processos de licenciamento ambiental; gerenciamento de resíduos gerados nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; planos de contingência e de emergência; programas de monitoramento da operação dos sistemas; manutenção de próprios; cadastro digital dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário; indicadores de qualidade e outros mecanismos de avaliação sistemática da empresa.

### Fiscalização comercial

A fiscalização comercial das empresas CORSAN e BRK Ambiental (Uruguaiana) busca verificar: dados das economias atendidas; dos teleatendimentos; das reclamações dos usuários; atendimento dos pedidos de ligação de água; religação e religação de urgência; atendimento dos pedidos de ligação de esgoto; aferição, manutenção e substituição dos hidrômetros; apuração de irregularidade e revisão do faturamento; leitura dos hidrômetros, faturamento e cobrança do consumo de água e do volume de esgotamento sanitário; suspensão do fornecimento; atendimento das reclamações relativas à pressão na rede; atendimento das reclamações relativas à qualidade de água fornecida; classificação e cadastro das economias, entre 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 iniciadas em 2020:

| Município                 | Empresa | Nº Processo SEI   | Modalidade da fiscalização  |
|---------------------------|---------|-------------------|-----------------------------|
|                           | CORSAN  | 000424-39.00/20-4 | Grupo de Municípios         |
| Alvorada                  | CORSAN  | 000378-39.00/20-6 | PMSB e Contrato de Programa |
| Barão                     | CORSAN  | 000368-39.00/20-4 | PMSB e Contrato de Programa |
| Bom Retiro do Sul         | CORSAN  | 000367-39.00/20-1 | PMSB e Contrato de Programa |
| Braga                     | CORSAN  | 000515-39.00/20-3 | PMSB e Contrato de Programa |
| Cachoeira do Sul          | CORSAN  | 000516-39.00/20-6 | PMSB e Contrato de Programa |
| Campo Novo                | CORSAN  | 000517-39.00/20-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Cerrito                   | CORSAN  | 000386-39.00/20-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Charqueadas               | CORSAN  | 000380-39.00/20-6 | PMSB e Contrato de Programa |
| Coronel Bicaco            | CORSAN  | 000519-39.00/20-4 | PMSB e Contrato de Programa |
| Cristal                   | CORSAN  | 000385-39.00/20-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Dois Irmãos               | CORSAN  | 000379-39.00/20-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Encantado                 | CORSAN  | 000369-39.00/20-7 | PMSB e Contrato de Programa |
| Faxinalzinho              | CORSAN  | 000521-39.00/20-4 | PMSB e Contrato de Programa |
| Gramado                   | CORSAN  | 000457-39.00/20-8 | PMSB e Contrato de Programa |
| Guaporé                   | CORSAN  | 000366-39.00/20-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Horizontina               | CORSAN  | 000522-39.00/20-7 | PMSB e Contrato de Programa |
| Ilópolis                  | CORSAN  | 000371-39.00/20-7 | PMSB e Contrato de Programa |
| Itatiba do Sul            | CORSAN  | 000523-39.00/20-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Jaquirana                 | CORSAN  | 000525-39.00/20-5 | PMSB e Contrato de Programa |
| Marau                     | CORSAN  | 000373-39.00/20-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Mariano Moro              | CORSAN  | 000526-39.00/20-8 | PMSB e Contrato de Programa |
| Não-Me-Toque              | CORSAN  | 000374-39.00/20-5 | PMSB e Contrato de Programa |
| Nova Esperança do Sul     | CORSAN  | 000527-39.00/20-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Nova Palma                | CORSAN  | 000445-39.00/20-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Osório                    | CORSAN  | 000381-39.00/20-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Pinheiro Machado          | CORSAN  | 000388-39.00/20-8 | PMSB e Contrato de Programa |
| Rio Pardo                 | CORSAN  | 000446-39.00/20-3 | PMSB e Contrato de Programa |
| Rodeio Bonito             | CORSAN  | 000447-39.00/20-6 | PMSB e Contrato de Programa |
| Santa Margarida do Sul    | CORSAN  | 000450-39.00/20-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Santa Maria               | CORSAN  | 000448-39.00/20-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Santana da Boa Vista      | CORSAN  | 000389-39.00/20-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Santo Antônio das Missões | CORSAN  | 000451-39.00/20-1 | PMSB e Contrato de Programa |
| Santo Cristo              | CORSAN  | 000452-39.00/20-4 | PMSB e Contrato de Programa |
| São Francisco de Paula    | CORSAN  | 000382-39.00/20-1 | PMSB e Contrato de Programa |
| São Jorge                 | CORSAN  | 000372-39.00/20-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| São José do Inhacorá      | CORSAN  | 000453-39.00/20-7 | PMSB e Contrato de Programa |
| São José do Norte         | CORSAN  | 000387-39.00/20-5 | PMSB e Contrato de Programa |
| São José do Ouro          | CORSAN  | 000454-39.00/20-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| São Miguel das Missões    | CORSAN  | 000455-39.00/20-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Seberi                    | CORSAN  | 000456-39.00/20-5 | PMSB e Contrato de Programa |

Acompanhamento de fiscalizações de anos anteriores em 2020:

| Município                 | Empresa | Nº Processo SEI   | Modalidade da fiscalização  |
|---------------------------|---------|-------------------|-----------------------------|
| Alecrim                   | CORSAN  | 000544-39.00/19-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Alpestre                  | CORSAN  | 000518-39.00/19-8 | PMSB e Contrato de Programa |
| Arroio do Sal             | CORSAN  | 000548-39.00/19-3 | PMSB e Contrato de Programa |
| Bom Jesus                 | CORSAN  | 000580-39.00/19-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Cachoeirinha              | CORSAN  | 000308-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Campina das Missões       | CORSAN  | 000546-39.00/19-8 | PMSB e Contrato de Programa |
| Caseiros                  | CORSAN  | 000612-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Constantina               | CORSAN  | 000608-39.00/19-4 | PMSB e Contrato de Programa |
| Cruz Alta                 | CORSAN  | 000292-39.00/19-1 | PMSB e Contrato de Programa |
| Dom Pedrito               | CORSAN  | 000320-39.00/19-1 | Vistoria                    |
| Dona Francisca            | CORSAN  | 000521-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Eldorado do Sul           | CORSAN  | 000318-39.00/19-1 | Vistoria                    |
| Entre Rios do Sul         | CORSAN  | 000545-39.00/19-5 | PMSB e Contrato de Programa |
| Espumoso                  | CORSAN  | 002591-39.00/15-5 | PMSB e Contrato de Programa |
| Farroupilha               | CORSAN  | 000806-39.00/18-7 | PMSB e Contrato de Programa |
| Feliz                     | CORSAN  | 000543-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Flores da Cunha           | CORSAN  | 001107-39.00/19-8 | PMSB e Contrato de Programa |
| Getúlio Vargas            | CORSAN  | 000461-39.00/17-3 | Solicitação                 |
| Glorinha                  | CORSAN  | 000522-39.00/19-3 | PMSB e Contrato de Programa |
| Gramado                   | CORSAN  | 000309-39.00/19-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Gravataí                  | CORSAN  | 000310-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Guaíba                    | CORSAN  | 000523-39.00/19-6 | PMSB e Contrato de Programa |
| Imbé                      | CORSAN  | 000524-39.00/19-9 | PMSB e Contrato de Programa |
| Marcelino Ramos           | CORSAN  | 000607-39.00/19-1 | PMSB e Contrato de Programa |
| Montenegro                | CORSAN  | 000311-39.00/19-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Muitos Capões             | CORSAN  | 000549-39.00/19-6 | PMSB e Contrato de Programa |
| Nonoai                    | CORSAN  | 000517-39.00/19-5 | PMSB e Contrato de Programa |
| Passo Fundo               | CORSAN  | 000296-39.00/19-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Pinheirinho do Vale       | CORSAN  | 000519-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Piratini                  | CORSAN  | 000610-39.00/19-4 | PMSB e Contrato de Programa |
| Porto Xavier              | CORSAN  | 000547-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| Rosário do Sul            | CORSAN  | 000321-39.00/19-4 | Vistoria                    |
| Santa Maria               | CORSAN  | 000525-39.00/19-1 | PMSB e Contrato de Programa |
| Santana da Boa Vista      | CORSAN  | 000293-39.00/19-4 | PMSB e Contrato de Programa |
| Santo Antônio da Patrulha | CORSAN  | 001110-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |
| São Francisco de Assis    | CORSAN  | 000322-39.00/19-7 | Vistoria                    |
| São Lourenço do Sul       | CORSAN  | 000319-39.00/19-4 | Vistoria                    |
| São Nicolau               | CORSAN  | 000520-39.00/19-8 | PMSB e Contrato de Programa |
| Sarandi                   | CORSAN  | 000295-39.00/19-0 | PMSB e Contrato de Programa |



|                 |               |                   |                             |
|-----------------|---------------|-------------------|-----------------------------|
| Tapes           | CORSAN        | 000911-39.00/18-3 | PMSB e Contrato de Programa |
| Tenente Portela | CORSAN        | 000516-39.00/19-2 | PMSB e Contrato de Programa |
| Três de Maio    | CORSAN        | 000294-39.00/19-7 | PMSB e Contrato de Programa |
| Uruguaiana      | BRK Ambiental | 000830-39.00/18-6 | Comercial                   |
| Uruguaiana      | BRK Ambiental | 001022-39.00/19-0 | Técnica                     |
| Uruguaiana      | BRK Ambiental | 000984-39.00/19-2 | Comercial                   |
| Uruguaiana      | BRK Ambiental | 001127-39.00/17-5 | Técnica                     |
| Uruguaiana      | BRK Ambiental | 000946-39.00/18-2 | Técnica                     |
| Venâncio Aires  | CORSAN        | 000312-39.00/19-5 | PMSB e Contrato de Programa |
| Vista Gaúcha    | CORSAN        | 000611-39.00/19-7 | PMSB e Contrato de Programa |
|                 | CORSAN        | 000537-39.00/19-9 | Grupo de Municípios         |
|                 | CORSAN        | 000848-39.00/19-8 | Comercial                   |
|                 | CORSAN        | 000854-39.00/19-9 | Técnica                     |

## 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 a 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 proposta 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 extraídas conclusões sobre o funcionamento dos próprios indicadores, sobre a qualidade do serviço prestado e, mais importante, embasaram a construção de uma proposta

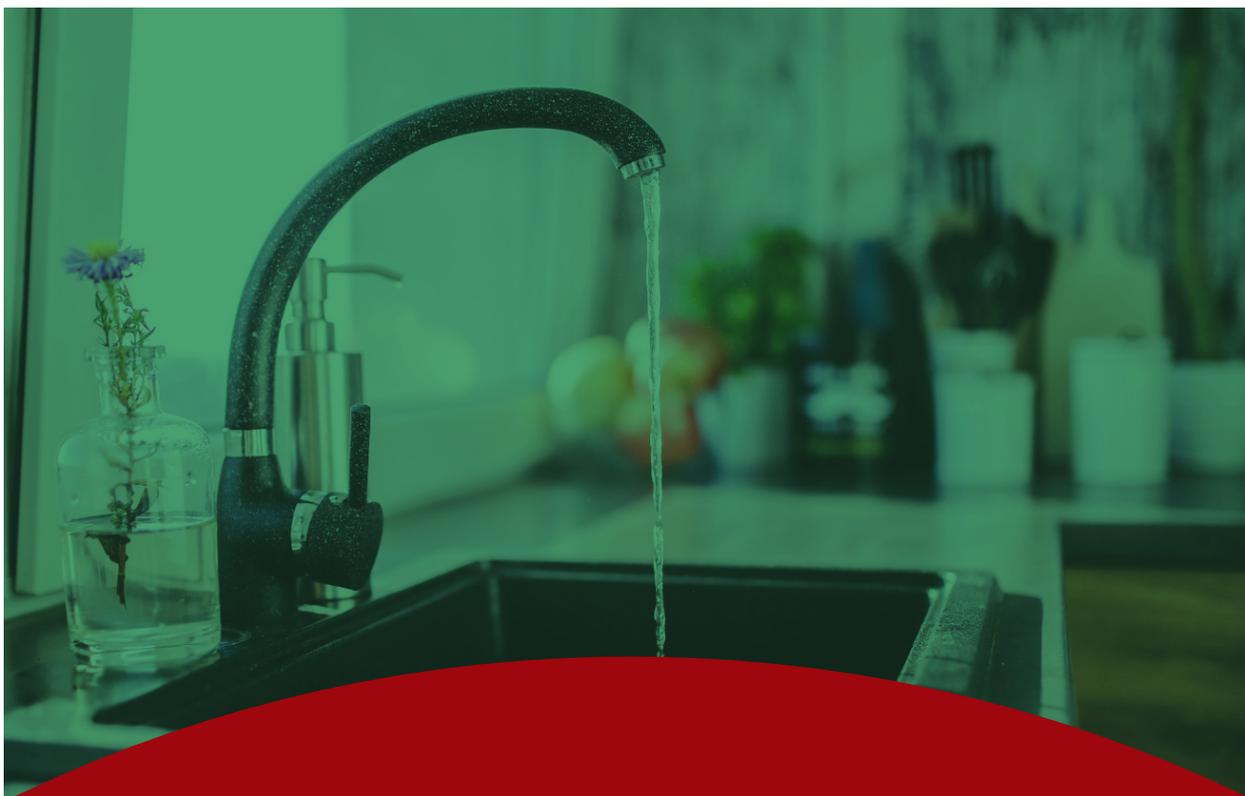
de metas. Dessa forma, com base na referida nota técnica, a AGERGS elaborou, em conjunto com a CORSAN, sua proposta de metas, por município conveniado, para cada um dos indicadores de qualidade previamente estabelecidos.

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 para tratar 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 esses divididos em três grupos: Indicadores de Universalização dos Serviços, 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 criou 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, da mesma maneira que ocorreu no ano anterior, 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 2020<sup>4</sup>:

|                     |                        |                       |                      |
|---------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|
| Candelária          | Independência          | Quaraí                | Severiano de Almeida |
| Cerro Grande do Sul | Jaguari                | Redentora             | Silveira Martins     |
| Chapada             | Mata                   | Restinga Seca         | Taquaruçu do Sul     |
| Chuí                | Maximiliano de Almeida | Ronda Alta            | Tavares              |
| Cruzeiro do Sul     | Miraguaí               | Rondinha              | Tiradentes do Sul    |
| Derrubadas          | Morro Reuter           | Salvador do Sul       | Tupanciretã          |
| Dom Feliciano       | Pedras Altas           | São José dos Ausentes | Tuparendi            |
| Ervál Grande        | Pedro Osório           | São Martinho          | Vicente Dutra        |
| Humaitá             | Porto Lucena           | São Pedro do Sul      | Vila Nova do Sul     |
| Ibiraiaras          | Putinga                | Sede Nova             | Vista Alegre         |

O relatório foi estruturado de modo a conter informações gerais da AGERGS, entre as quais, os objetivos da Agência e o papel de cada uma de suas Diretorias. Aliado a isso, foram elencadas as ações efetuadas 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 município.

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, entre 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.

4. SEI 000753-39.00/20-1.



Outras atividades na área do saneamento realizadas em 2020 com participação da Diretoria de Qualidade:

| SEI               | Descrição   |
|-------------------|---|
| 000625-39.00/20-3 | MP - Não-Me-Toque - universalização esgotamento sanitário   |
| 000763-39.00/20-3 | MPE - PMSB de Ivorá   |
| 000230-39.00/20-9 | Nota Técnica MPF - RN 50/2019 - fossas sépticas   |
| 000545-39.00/20-9 | LAI - Informações saneamento Covid-19   |
| 000125-39.00/20-2 | Auditoria CAGE 2020   |
| 000230-39.00/20-9 | Nota Técnica MPF - RN 50/2019 - fossas sépticas   |
| 000110-39.00/20-7 | MP/RS Itaqui - solicitações sobre convênio e soluções individuais                                     |
| 000125-39.00/20-2 | Auditoria CAGE 2020   |
| 001444-39.00/19-1 | Pinheiro Machado - Instalação de eliminadores de ar   |
| 001532-39.00/19-2 | Reunião na Câmara de Farroupilha  |
| 000906-39.00/20-7 | Prefeitura de Arroio do Tigre - serviços CORSAN   |
| 001104-39.00/16-5 | Falta de informação sobre Tributos nas faturas da CORSAN  |
| 000812-39.00/18-8 | Cachoeira do Sul - prestação de serviço da CORSAN   |
| 000818-39.00/20-6 | Solicitação da ADECON - documentos BRK  |
| 000634-39.00/18-0 | Mediação Prefeitura de Uruguaiana e BRK   |
| 000634-39.00/18-0 | Mediação Prefeitura de Uruguaiana e BRK   |
| 000627-39.00/20-9 | Prefeitura de Soledade - TCE  |
| 000634-39.00/18-0 | Mediação Prefeitura de Uruguaiana e BRK   |
| 000619-39.00/20-2 | Prefeitura de Bom Retiro do Sul - serviços CORSAN   |
| 000621-39.00/20-2 | Câmara Municipal de Vereadores de Gravataí/RS   |
| 000611-39.00/20-0 | Questionário ABAR - Pesquisa Saneamento 2020  |
| 000619-39.00/20-2 | Prefeitura de Bom Retiro do Sul - serviços CORSAN   |
| 000587-39.00/20-1 | Câmara de Guaíba - reclamações Parque 35 e obras  |
| 000610-39.00/20-8 | Câmara de Guaíba - questionamentos serviços CORSAN  |
| 000578-39.00/20-2 | Demanda informações São Francisco de Paula  |
| 000579-39.00/20-5 | Câmara de Uruguaiana - solicita informações   |
| 000409-39.00/20-4 | ADECON - Relatório de Indicadores de Desempenho do 1º TRM 2020 - BRK                                  |
| 000484-39.00/20-5 | Manifestação sobre as contas emitidas com valores acima da média (SUFAC) município de Alvorada        |
| 000126-39.00/20-5 | Câmara de Triunfo - serviço CORSAN  |
| 000287-39.00/20-7 | Questionário ABAR - Implantação metodologia ACERTAR   |
| 000023-39.00/20-9 | Prefeitura de Gramado - reclamação CORSAN, falta de água  |
| 000089-39.00/20-6 | Prefeitura de Uruguaiana - reclamação gosto e cheiro da água  |
| 001002-39.00/19-6 | Revisão tabela receitas diretas e indiretas da CORSAN   |
| 001494-39.00/19-0 | Plano da CORSAN de Eficiência Energética  |
| 000606-39.00/20-2 | SOA - Demanda de usuário - tarifa de água   |
| 001002-39.00/19-6 | Revisão tabela receitas diretas e indiretas da CORSAN   |
| 000985-39.00/19-5 | Análise do recurso apresentado pela CORSAN ao Auto de Infração aplicado pelo município de Santa Maria |



## Transporte

Na Diretoria de Qualidade dos Serviços, a área de Transporte engloba cinco diferentes modalidades:

- Transporte rodoviário de passageiros intermunicipal (longo curso)
- Transporte rodoviário de passageiros metropolitano
- Transporte hidroviário de passageiros e veículos
- Estações Rodoviárias
- Rodovias.

### 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 empresas 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   |
| 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, em uma 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 desse acompanhamento, através de indicadores, também são efetuadas fiscalizações técnicas presenciais nas empresas.

### Transporte Hidroviário

A AGERGS, conforme previsto na sua legislação, atua fortemente na fiscalização dos serviços concedidos através do acompanhamento de Indicadores de Qualidade. Durante o ano de 2020, houve acompanhamento mensal dos serviços prestados pela travessia Porto Alegre - Guaíba, por meio dos indicadores de qualidade estabelecidos no contrato de concessão.

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

### 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, especialmente: os Boletins Estatísticos da Rodoviária, os horários de partidas e de chegadas com a origem, o destino, o número da linha, modalidade e empresa responsável; o horário de funcionamento da estação; a situação de pontualidade das partidas e chegadas; os canais e as formas de recebimento, registro e tratamento de reclamações e sugestões; a existência de Alvará de Prevenção e Proteção Contra Incêndio; os procedimentos e as rotinas de limpeza e higiene e a escala da equipe responsável, e a 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.

### Rodovias

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

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

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



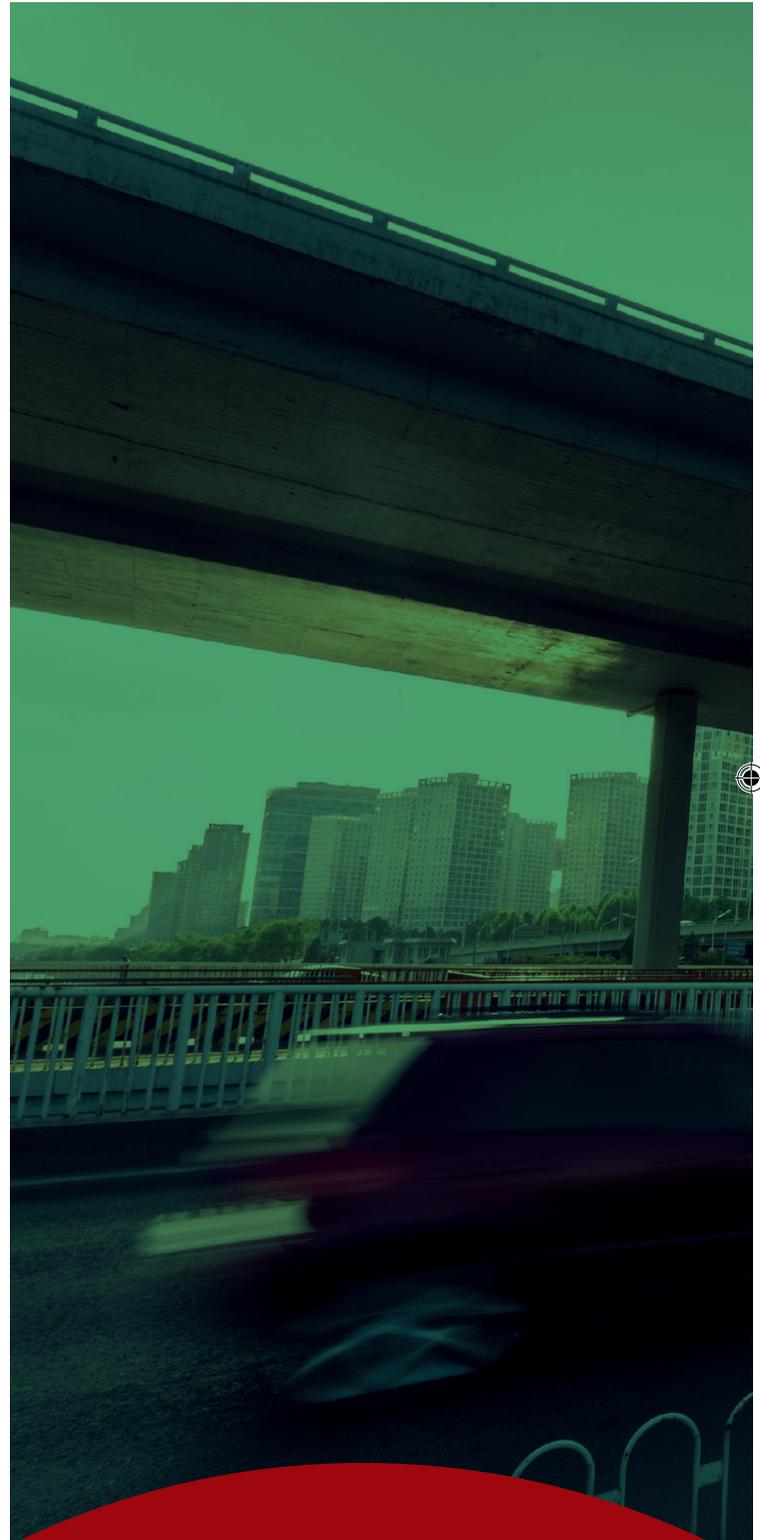
de desequilíbrios econômico-financeiros, aplicação de sanções, aprovação e reajuste das tarifas de pedágio, entre outros.

Até o ano de 2013, quando da extinção dos contratos de concessão, a AGERGS atuou na regulação do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias, o qual 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, inexistindo convênios de delegação vigentes para atuação da AGERGS. Contudo, encontra-se em processo final de licitação a concessão da rodovia estadual RSC-287, que será regulada pela AGERGS.

Minutas de editais analisados em 2020:

| Nº Processo SEI   | Descrição         |
|-------------------|-------------------|
| 001424-39.00/19-8 | ER Dona Francisca |
| 001575-39.00/19-8 | ER Porto Alegre   |
| 000086-39.00/20-8 | ER Venâncio Aires |
| 000459-39.00/20-3 | Rodovia RSC-287   |
| 000391-39.00/18-9 | Zoológico         |



## Fiscalizações da área de transportes com andamento em 2020:

| Modalidade transporte | Empresa              | Nº Processo SEI   | Modalidade de fiscalização |
|-----------------------|----------------------|-------------------|----------------------------|
| Estações rodoviárias  | ER Alegrete          | 001200-39.00/19-7 | Autovistoria               |
| Estações rodoviárias  | ER Butiá             | 000683-39.00/18-7 | Vistoria                   |
| Estações rodoviárias  | ER Capão da Canoa    | 001511-39.00/18-8 | Vistoria                   |
| Estações rodoviárias  | ER Cidreira          | 001508-39.00/18-5 | Vistoria                   |
| Estações rodoviárias  | ER Jaguarão          | 001528-39.00/18-9 | Vistoria                   |
| Estações rodoviárias  | ER Montenegro        | 001513-39.00/18-3 | Vistoria                   |
| Estações rodoviárias  | ER Santa Cruz do Sul | 000686-39.00/18-5 | Vistoria                   |
| Estações rodoviárias  | ER Santa Rosa        | 001523-39.00/18-5 | Vistoria                   |
| Estações rodoviárias  | ER São Borja         | 001196-39.00/19-1 | Autovistoria               |
| Longo curso           | Caxiense             | 000198-39.00/17-3 | Indicadores                |
| Longo curso           | Expresso Azul        | 000728-39.00/20-0 | Indicadores                |
| Longo curso           | Frederes             | 000729-39.00/20-2 | Indicadores                |
| Longo curso           | Frederes             | 001259-39.00/19-0 | Ordinária                  |
| Longo curso           | Palmares             | 000730-39.00/20-0 | Indicadores                |
| Longo curso           | Real Rodovias        | 000652-39.00/18-9 | Indicadores                |
| Longo curso           | Reunidas             | 000653-39.00/18-1 | Indicadores                |
| Longo curso           | São João Razzera     | 000655-39.00/18-7 | Indicadores                |
| Longo curso           | Vencato (ACV)        | 001260-39.00/19-8 | Ordinária                  |
| Metropolitano         | Bento Gonçalves      | 000486-39.00/20-0 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Caiense              | 000664-39.00/20-8 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Capivarense          | 000688-39.00/20-2 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Caxiense             | 000668-39.00/20-9 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Central              | 000468-39.00/20-2 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Citral               | 000197-39.00/17-0 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Citral               | 000469-39.00/20-5 | Indicadores                |
| Metropolitano         | CMT                  | 000248-39.00/20-2 | Indicadores                |
| Metropolitano         | CMT                  | 000266-39.00/19-7 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Embaixador           | 000705-39.00/20-8 | Indicadores                |
| Metropolitano         | EVEL (Veraneio)      | 000669-39.00/20-1 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Fátima               | 000720-39.00/20-8 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Itapuã               | 000686-39.00/20-7 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Montenegro           | 000471-39.00/20-5 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Montenegro           | 000791-39.00/17-3 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Nova Santa Rita      | 000466-39.00/20-7 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Nova Santa Rita      | 000792-39.00/17-6 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Ozelame              | 000249-39.00/20-5 | Indicadores                |
| Metropolitano         | Real Rodovias        | 000470-39.00/20-2 | Indicadores                |



|                         |                      |                   |             |
|-------------------------|----------------------|-------------------|-------------|
| Metropolitano           | Rio Guaíba           | 000247-39.00/20-0 | Indicadores |
| Metropolitano           | Santo Antônio        | 000706-39.00/20-0 | Indicadores |
| Metropolitano           | São José             | 000687-39.00/20-0 | Indicadores |
| Metropolitano           | São José             | 000989-39.00/19-6 | Ordinária   |
| Metropolitano           | São Marcos           | 000707-39.00/20-3 | Indicadores |
| Metropolitano           | SOGIL (Soc. Gigante) | 000246-39.00/20-7 | Indicadores |
| Metropolitano           | SOUL (Soc. União)    | 000243-39.00/20-9 | Indicadores |
| Metropolitano           | TRANSCAL             | 000244-39.00/20-1 | Indicadores |
| Metropolitano           | Unesul               | 000485-39.00/20-8 | Indicadores |
| Metropolitano           | Viamão               | 000250-39.00/20-2 | Indicadores |
| Metropolitano           | VICASA (Canoense)    | 000239-39.00/20-3 | Indicadores |
| Metropolitano           | Wendling             | 000721-39.00/20-0 | Indicadores |
| Travessias hidroviárias | Catsul               | 000511-39.00/18-0 | Ordinária   |

Outras atividades na área do saneamento realizadas em 2020 com participação da Diretoria de Qualidade

| SEI               | Descrição   |
|-------------------|---|
| 000407-39.00/20-9 | Ação da Brita Rodovias  |
| 000698-39.00/20-4 | CATSUL - solicitação Metroplan e AGERGS para continuidade do serviço  |
| 000415-39.00/20-5 | Denúncia convênios rodovias   |
| 000833-39.00/20-6 | Empresas Navegação Bom Jesus Ltda. e Eça Belisário & Cia. Ltda. solicitam a retirada de horários da grade da Travessia Hidroviária entre Triunfo e São Jerônimo |
| 000196-39.00/19-4 | Fagundes Varela - Moradores solicitam licitação do transporte intermunicipal  |
| 001515-39.00/19-7 | MP - Denúncia usuário - Empresa Fátima  |
| 000035-39.00/20-6 | MP/RS POA - acessibilidade exigida e fiscalizada nos ônibus Double Deck   |
| 000056-39.00/20-2 | MPE - Empresa Sociedade de Ônibus União Ltda (SOUL)   |
| 000673-39.00/20-7 | Normativas Estaduais - Receitas Extraordinárias Concessões Rodoviárias  |
| 000215-39.00/20-9 | PGE - Ação da Rodosul em face de AI do DAER   |
| 000018-39.00/20-0 | Reclassificação ER de Candelária  |
| 001561-39.00/19-5 | Reclassificação ER de Canguçu   |
| 000029-39.00/20-5 | Reclassificação ER de Três Passos   |
| 001559-39.00/19-5 | Reclassificação ER Farroupilha  |
| 000025-39.00/20-4 | Reclassificação ER Giruá  |
| 000021-39.00/20-3 | Reclassificação ER Gramado  |
| 000019-39.00/20-3 | Reclassificação ER Palmeira das Missões   |
| 000702-39.00/20-0 | Reclassificação ER Pinheiro Machado   |



# GERÊNCIA DE PROJETOS 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 feitas em decorrência do convênio firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

### 1. Atuação no Convênio ANEEL

No Estado do RS, a distribuição de energia elétrica é realizada por sete Concessionárias, treze Permissionárias e duas Cooperativas de eletrificação rural, as quais atendem a mais de 5,1 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<sup>1</sup>.

| Modalidade     | Empresa     | Consumidores em out/20 | %       |
|----------------|-------------|------------------------|---------|
| Concessionária | RGE Sul     | 2.927.363              | 57,26%  |
|                | CEEE-D      | 1.766.643              | 34,56%  |
|                | ELETROCAR   | 38.378                 | 0,75%   |
|                | DEMEI       | 33.953                 | 0,66%   |
|                | HIDROPAN    | 19.038                 | 0,37%   |
|                | UHENPAL     | 16.440                 | 0,32%   |
|                | MUX         | 12.058                 | 0,24%   |
| Permissionária | CERTEL      | 67.868                 | 1,33%   |
|                | COPREL      | 54.873                 | 1,07%   |
|                | CERMISSÕES  | 27.126                 | 0,53%   |
|                | CERTAJA     | 24.977                 | 0,49%   |
|                | CRELUZ-D    | 24.014                 | 0,47%   |
|                | CELETRO     | 23.074                 | 0,45%   |
|                | COOPERLUZ   | 16.180                 | 0,32%   |
|                | CERFOX      | 15.838                 | 0,31%   |
|                | CERILUZ     | 14.205                 | 0,28%   |
|                | CERTHIL     | 8.316                  | 0,16%   |
|                | CRERAL      | 7.631                  | 0,15%   |
|                | COOPERNORTE | 6.118                  | 0,12%   |
|                | COOPERSUL   | 5.298                  | 0,10%   |
| Cooperativa    | COSEL       | 1.766                  | 0,03%   |
|                | CERVALE     | 1.286                  | 0,03%   |
| Total          |             | 5.112.443              | 100,00% |

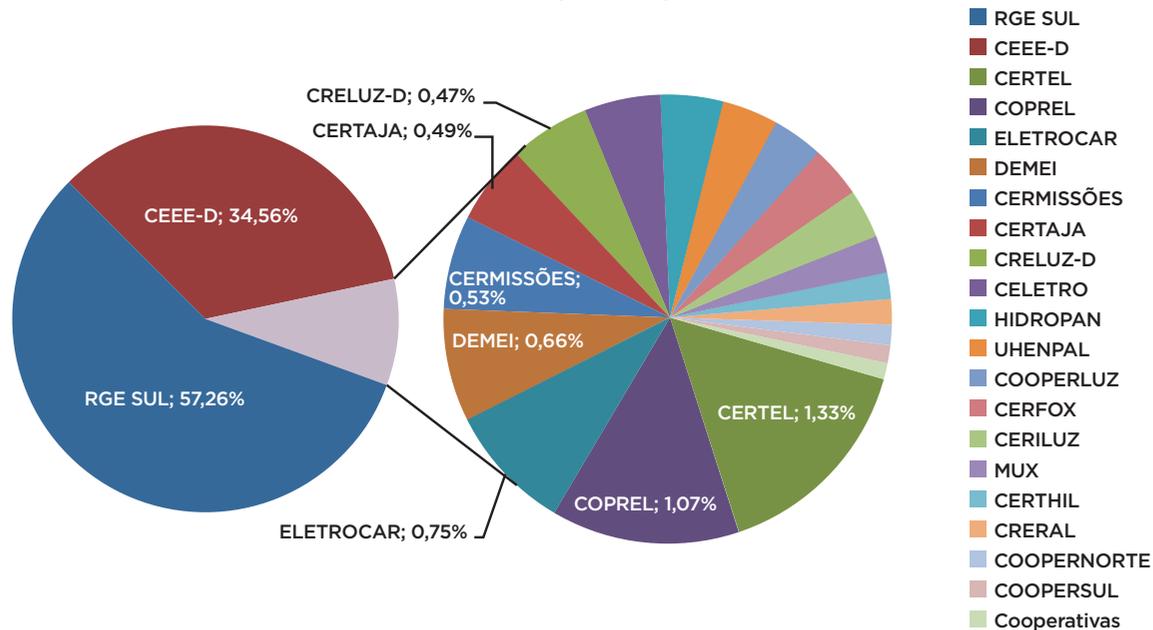
1. Relatórios DEC/FEC - ANEEL (outubro de 2020) - <https://www.aneel.gov.br/indicadores-coletivos-de-continuidade>

Sistema FECOERGS 2019 - <https://www.fecoergs.com.br/pagina.php?cont=quadroEstat>

Nota: dados de anuais de 2020 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).

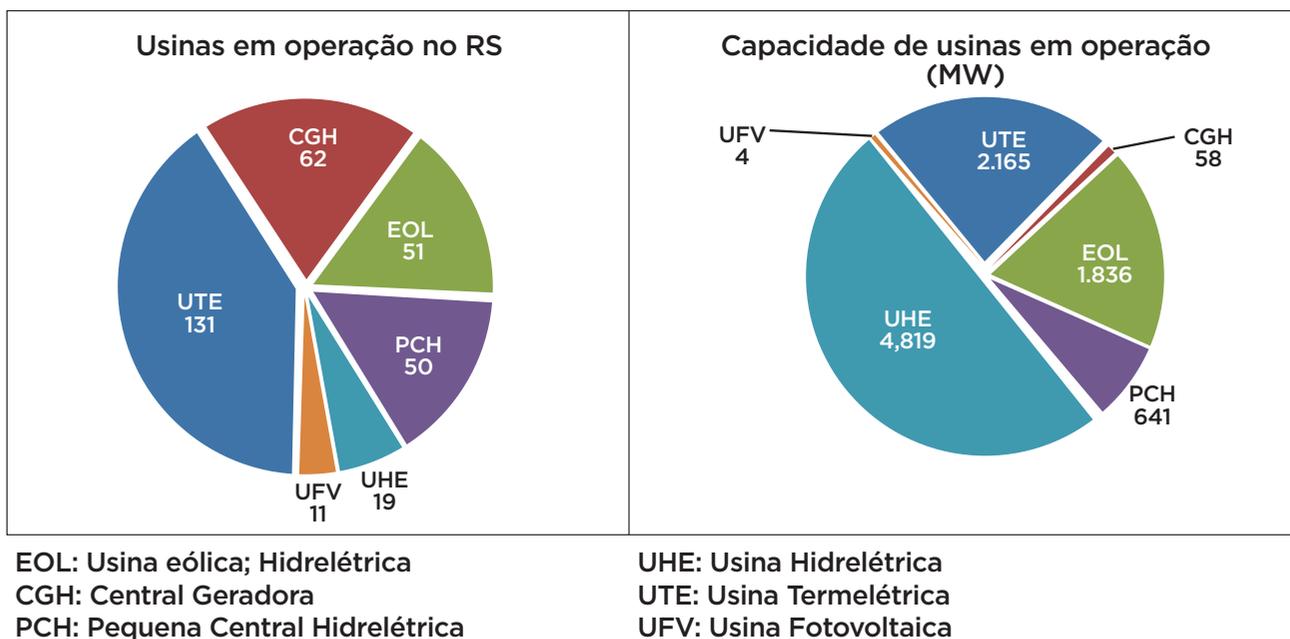
Além da distribuição de energia elétrica, a AGERGS atua na fiscalização e no monitoramento de centrais geradoras elétricas<sup>2</sup> que: (i) tenham potência de até 200MW; (ii) que não tenham contrato de prestação de serviços ancilares com o Operador Nacional do Sistema (ONS); e (iii) no caso de instalações 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 9,5 GW<sup>3</sup>, distribuída conforme a figura 2, representando 5,4% da capacidade nacional. Somam-se a esses empreendimentos 9 usinas em fase de construção e 14 em construção não iniciada.

2. REN ANEEL nº 425/2011.

3. Sistema de Informações de Geração da ANEEL (SIGA-ANEEL), novembro-2020.

Figura 2 - Empreendimentos de Geração no Rio Grande do Sul em 11/2020.



Além das atividades de fiscalização, a GPE tem contratos de metas com Assessoria Institucional da Diretoria (AID) da ANEEL e a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA). Para a AID, por demanda, realiza em nome da ANEEL: visitas precursoras institucionais no Estado; elabora mala-direta institucional para divulgação de ações feitas pela Agência Nacional; visita e valida espaços para realização de eventos institucionais; e participa de eventos institucionais promovidos pela ANEEL. Para a SMA, a Gerência realiza avaliação dos processos administrativos relativos às solicitações da Ouvidoria.

Todas as atividades relativas à ANEEL feitas no ano de 2020 foram baseadas nos contratos de metas:

- Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade (SFE)
  - nº 0009/2020-ANEEL - valor R\$ 1.758.287,66;
  - Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Metas nº 0009/2020-ANEEL - redução para R\$ 1.374.375,46.
- Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração (SFG)
  - nº 0010/2020-ANEEL - R\$ 531.627,10;
  - Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Metas nº 0010/2020-ANEEL - aumento para R\$ 594.036,94.
- Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública (SMA)
  - nº 0011/2020-ANEEL - R\$ 796.099,19;
  - Primeiro Termo Aditivo - Contrato de Metas nº 0011/2020-ANEEL - redução para R\$ 746.246,28.
- Assessoria Institucional da Diretoria (AID)
  - nº 0012/2020-ANEEL - R\$ 47.463,59.

Inicialmente, previsões de tarefas geraram os valores estimados e descritos nos contratos com as Superintendências da ANEEL, totalizando um montante de R\$ 3.133.477,54 (três milhões cento e trinta e três mil quatrocentos e setenta e sete reais e cinquenta e quatro centavos). Posteriormente, aditivos foram necessários, face à consolidação da definição das atividades para o ano de 2020, implicando em reduções e acréscimos e alterações de tarefas nos contratos, passando o valor total dos contratos para R\$ 2.762.122,27 (dois milhões setecentos e sessenta e dois mil cento e vinte e dois reais e vinte e sete centavos). Ainda, com exceção do aditivo ao Contrato de Metas nº 0012/2020-ANEEL, em todos os demais aditivos o prazo de encerramento dos contratos de metas passou de 31 de dezembro de 2020 para 31 de março de 2021.

### Atividades de Fiscalização e Mediação Realizadas

Do contrato e aditivo com a SFE ocorreram as atividades listadas sintetizadamente 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 AID, não houve demandas no período.

2. REN ANEEL nº 425/2011.

3. Sistema de Informações de Geração da ANEEL (SIGA-ANEEL), novembro-2020.

Tabela 2 - Atividades da GPE com a SFE - Distribuição de Energia Elétrica no RS - 2020.

| Distribuidora | Tipo de ação   | Assunto  |
|---------------|--|--|
| CERMISSÕES    | Acompanhamento   | Ligação com Obras (trimestre 01/10/2019 a 31/12/2019)  |
| CERMISSÕES    | Plano de Resultados  | Acompanhamento Plano de Melhorias Cermissões (trimestre 01/01/2020 a 31/03/2020)                                       |
| CERMISSÕES    |  | Acompanhamento Plano de Resultados Cermissões (trimestre 01/04/2020 a 30/06/2020)                                      |
| CERMISSÕES    |  | Encerramento - Tema: Ligação com Obras   |
| ELETROCAR     |  | Ressarcimento de Danos; Religação (trimestre 01/10/2019 a 31/12/2019)  |
| ELETROCAR     |  | Acompanhamento Plano de Melhorias ELETROCAR (trimestre 01/01/2020 a 31/03/2020)  |
| ELETROCAR     |  | Acompanhamento Plano de Resultados ELETROCAR (trimestre 01/04/2020 a 30/06/2020)                                       |
| ELETROCAR     |  | Encerramento - Tema: Ressarcimento de Danos; Religação   |
| RGE           |  | Continuidade do Fornecimento; Faturamento de Energia Elétrica; Geração Distribuída (trimestre 01/10/2019 a 31/12/2019) |
| RGE           |  | Acompanhamento Plano de Melhorias RGE (trimestre 01/01/2020 a 31/03/2020)  |
| RGE           |  | Acompanhamento - Tema: Faturamento de Energia Elétrica; Geração Distribuída  |
| RGE           |  | Encerramento - Tema: Faturamento de Energia Elétrica; Geração Distribuída  |
| UHENPAL       |  | Geração Distribuída; Cadastro (trimestre 01/10/2019 a 31/12/2019)  |
| UHENPAL       |  | Acompanhamento Plano de Melhorias Uhenpal (trimestre 01/01/2020 a 31/03/2020)  |
| UHENPAL       |  | Acompanhamento Plano de Resultados Uhenpal (trimestre 01/04/2020 a 30/06/2020)   |
| UHENPAL       |  | Encerramento - Tema: Geração Distribuída; Cadastro   |
| CEEE-D        |  | Acompanhamentos  |
| DEMEI         | Acompanhamento Periódico Plano Covid-19 - abril, maio, junho, julho, agosto/2020 |  |
| ELETROCAR     | Acompanhamento Periódico Plano Covid-19 - abril, maio, junho, julho, agosto/2020 |  |
| HIDROPAN      | Acompanhamento Periódico Plano Covid-19 - abril, maio, junho, julho, agosto/2020 |  |
| MUX           | Acompanhamento Periódico Plano Covid-19 - abril, maio, junho, julho, agosto/2020 |  |
| RGE           | Acompanhamento Periódico Plano Covid-19 - abril, maio, junho, julho, agosto/2020 |  |
| UHENPAL       | Acompanhamento Periódico Plano Covid-19 - abril, maio, junho, julho, agosto/2020 |  |

|                   |                                      |   |
|-------------------|--------------------------------------|---|
| CEEE-D            | Análises                             | Verificação da compatibilidade do Plano de Ação à Covid-19  |
| DEMEI             |                                      | Verificação da compatibilidade do Plano de Ação à Covid-19  |
| ELETROCAR         |                                      | Verificação da compatibilidade do Plano de Ação à Covid-19  |
| HIDROPAN          |                                      | Verificação da compatibilidade do Plano de Ação à Covid-19  |
| MUX               |                                      | Verificação da compatibilidade do Plano de Ação à Covid-19  |
| RGE               |                                      | Verificação da compatibilidade do Plano de Ação à Covid-19  |
| UHENPAL           |                                      | Verificação da compatibilidade do Plano de Ação à Covid-19  |
| RGE               | Fiscalização                         | Qualidade do fornecimento de energia elétrica   |
| CEEE-D            |                                      | Análise - Tema: Continuidade do Fornecimento  |
| CEEE-D            |                                      | Análise - Tema: Geração Distribuída   |
| CEEE-D            |                                      | Análise - Tema: Continuidade do fornecimento de energia elétrica  |
| CEEE-D            |                                      | Análise - Tema: Geração Distribuída   |
| DEMEI             |                                      | Análise - Tema: Danos Elétricos   |
| DEMEI             |                                      | Análise - Tema: Apuração de ICI   |
| ELETROCAR         |                                      | Análise - Tema: Apuração de ICI   |
| HIDROPAN          |                                      | Análise - Tema: Apuração de ICI   |
| MUXENERGIA        |                                      | Análise - Tema: Danos Elétricos   |
| MUXENERGIA        |                                      | Análise - Tema: Apuração de ICI   |
| RGE               |                                      | Análise - Tema: Atendimento   |
| RGE               |                                      | Análise - Tema: Continuidade do Fornecimento  |
| RGE               |                                      | Análise - Tema: Custos administrativos e indiretos em obras com participação financeira                           |
| UHENPAL           |                                      | Análise - Tema: Danos Elétricos   |
| UHENPAL           | Análise - Tema: Apuração de ICI      |   |
| CEEE-D            | Memorial do Processo de Fiscalização | Memoriais para subsídio aos processos decisórios da Diretoria da ANEEL - Auto de Infração nº 0001/2019-AGERGS-SFE |
| RGE               |                                      | Memoriais para subsídio aos processos decisórios da Diretoria da ANEEL - Auto de Infração nº 0001/2018-AGERGS-SFE |
| RGE               |                                      | Memoriais para subsídio aos processos decisórios da Diretoria da ANEEL - Auto de Infração nº 002/2020-AGERGS-SFE  |
| Outras Atividades |                                      | Instrução de Processos Decisórios   |
|                   |                                      | Atividades Acessórias   |
|                   |                                      | Respostas a demandas  |



Tabela 3 – Atividades da GPE com a SFG – Geração de Energia Elétrica no RS – 2020.

| Atividade                                   | Campanha   | Usina                        |
|---|--|------------------------------|
| Instrução de processo decisório             | Fiscalização Campanha de Segurança de Barragens  | PCH Toca do Tigre            |
|   |  | UHE Bugre                    |
|   |  | PCH Pezzi                    |
|   |  | PCH Caçador                  |
|   |  | PCH Cotiporã                 |
|   |  | PCH Linha Emília             |
|   |  | PCH Guarita                  |
|   |  | UHE Passo São João           |
|   |  | PCH Passo do Meio            |
|   |  | PCH Marco Baldo              |
|   |  | UHE Monjolinho               |
|   |  | PCH RS155                    |
| Termo de Intimação de Penalidade Editalícia | Fiscalização Campanha de Implantação de empreendimentos de geração                     | PCH Morro Grande             |
| Fiscalização                                | Campanha de Fiscalização de Segurança de Barragens                                     | PCH Criúva                   |
| Fiscalização                                | DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva | EOL REB Cassino I            |
|   |  | EOL REB Cassino II           |
|   |  | EOL REB Cassino III          |
|   |  | EOL Minuano I                |
|   |  | EOL Minuano II               |
|   |  | EOL Verace I                 |
|   |  | EOL Verace II                |
|   |  | EOL Verace III               |
|   |  | EOL Verace IV                |
|   |  | EOL Verace V                 |
|   |  | EOL Verace VI                |
|   |  | EOL Verace VII               |
|   |  | EOL Verace VIII              |
|   |  | EOL Verace IX                |
|   |  | EOL Verace X                 |
|   |  | EOL Corredor do Senandes II  |
|   |  | EOL Corredor do Senandes III |
|   |  | EOL Corredor do Senandes IV  |
|   |  | EOL Chuí I                   |
|   |  | EOL Chuí II                  |
| EOL Chuí IV                                 |  |                              |
| EOL Chuí V                                  |  |                              |



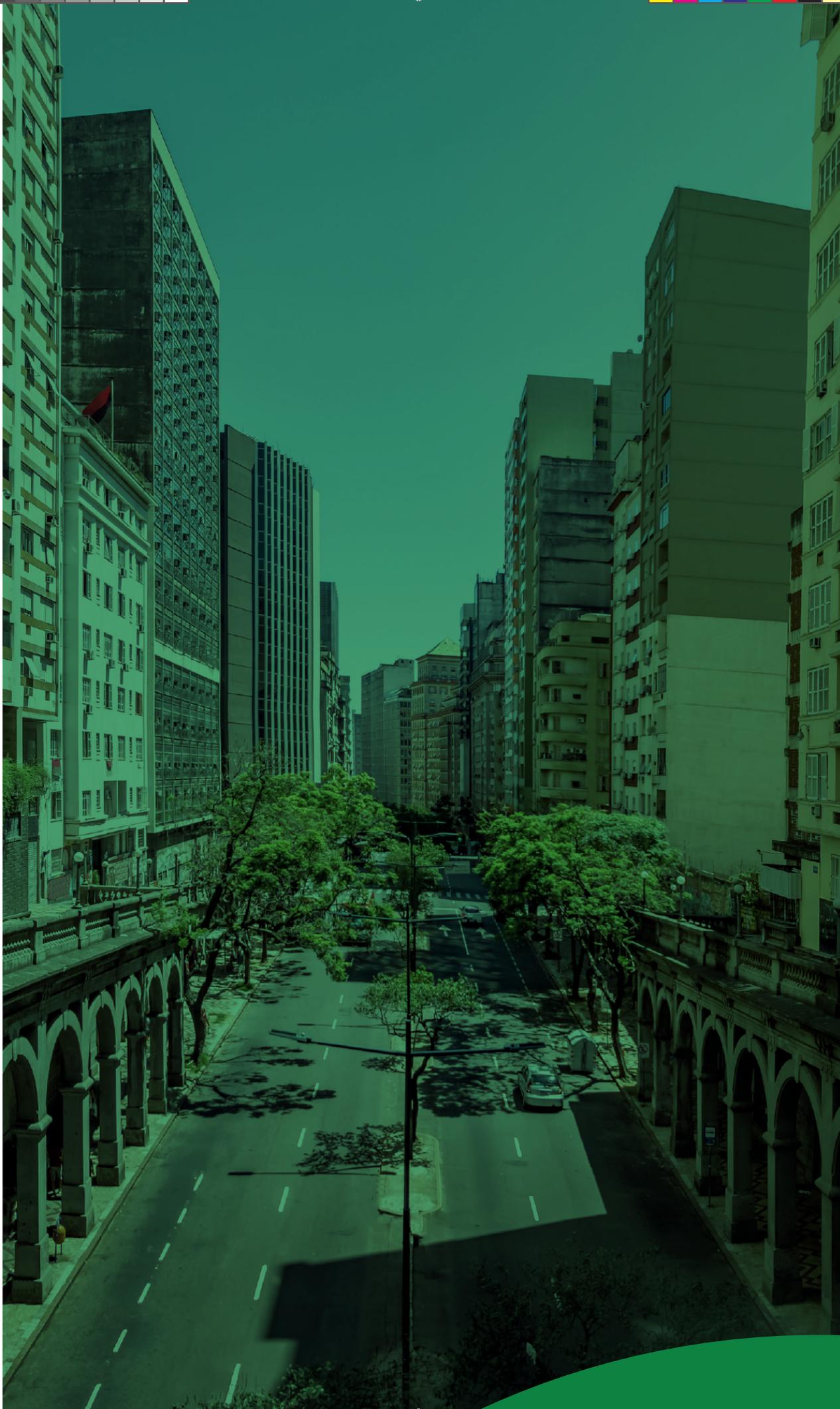
|                        |  |                     |
|------------------------|--|---------------------|
| Fiscalização           | DAPR/D - Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva | EOL Verace 24       |
|                        |  | EOL Verace 25       |
|                        |  | EOL Verace 26       |
|                        |  | EOL Verace 27       |
|                        |  | EOL Verace 28       |
|                        |  | EOL Verace 29       |
|                        |  | EOL Verace 30       |
|                        |  | EOL Verace 31       |
|                        |  | EOL Verace 34       |
|                        |  | EOL Verace 35       |
|                        |  | EOL Verace 36       |
|                        |  | EOL Ibirapuitã I    |
|                        |  | EOL Vento Aragano I |
|                        |  | EOL Xangri-Lá       |
|                        |  | EOL Galpões         |
|                        |  | EOL Coxilha Seca    |
|                        |  | EOL Capão do Inglês |
| EOL Chui 09            |  |                     |
| EOL Aura Mangueira VII |  |                     |
| EOL Aura Mirim II      |  |                     |

Tabela 4 - Atividades da GPE com a SMA - Ouvidoria no RS - 2020.

| Produtos  |
|---|
| Atuar na resolução e prevenção de conflitos, análise de solicitações, inteligência analítica e cooperação com a SMA e distribuidoras na adequação normativa, resolução de problemas e reclamações dos consumidores, aprimoramento de processos e controle de qualidade do SGO |

## 2. 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 tramitação do Marco Regulatório do Serviço de Distribuição de Gás. Em 2020, as ações da GPE no segmento foram voltadas às discussões e contribuições ao novo marco regulatório federal do gás natural. Essas discussões ocorreram no âmbito da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), por meio da qual foram emitidas contribuições ao projeto de lei em trâmite no Congresso Nacional, em razão das implicações que esse projeto traz às competências estaduais.





# OUVIDORIA





## META 1

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

No ano de 2020, foram registradas 6.731 manifestações de usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA) e concluídas 6.710. Portanto, em média, foram concluídas, em até 30 dias, 99,7% dos protocolos registrados, conforme Tabela 1 a seguir.

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

#### 1º Quadrimestre de 2020.

| Demandas SOA              | Janeiro | Fevereiro | Março | Abril | Total |
|---------------------------|---------|-----------|-------|-------|-------|
| Cadastradas               | 1.245   | 1.057     | 897   | 27    | 3.226 |
| Concluídas                | 1.249   | 1.068     | 909   | 40    | 3.266 |
| Índice de finalização (%) | 100,3   | 101,0     | 101,3 | 148,1 | 101,2 |

#### 3º Quadrimestre de 2020.

| Demandas SOA              | Maio | Junho | Julho | Agosto | Total |
|---------------------------|------|-------|-------|--------|-------|
| Cadastradas               | 117  | 148   | 161   | 195    | 621   |
| Concluídas                | 110  | 139   | 155   | 197    | 601   |
| Índice de finalização (%) | 94,0 | 93,9  | 96,3  | 101,0  | 96,8  |

#### 2º Quadrimestre de 2020.

| Demandas SOA              | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | Total |
|---------------------------|----------|---------|----------|----------|-------|
| Cadastradas               | 128      | 363     | 1.064    | 1.350    | 2.905 |
| Concluídas                | 130      | 359     | 1.043    | 1.311    | 2.843 |
| Índice de finalização (%) | 101,6    | 98,9    | 98,0     | 97,1     | 97,9  |

Como se pode observar, no mês de março houve significativa redução de 15,1% no número de manifestações de usuários no sistema SOA em relação a fevereiro. Em abril, praticamente foi interrompido o registro no SOA, com somente 27 manifestações cadastradas.



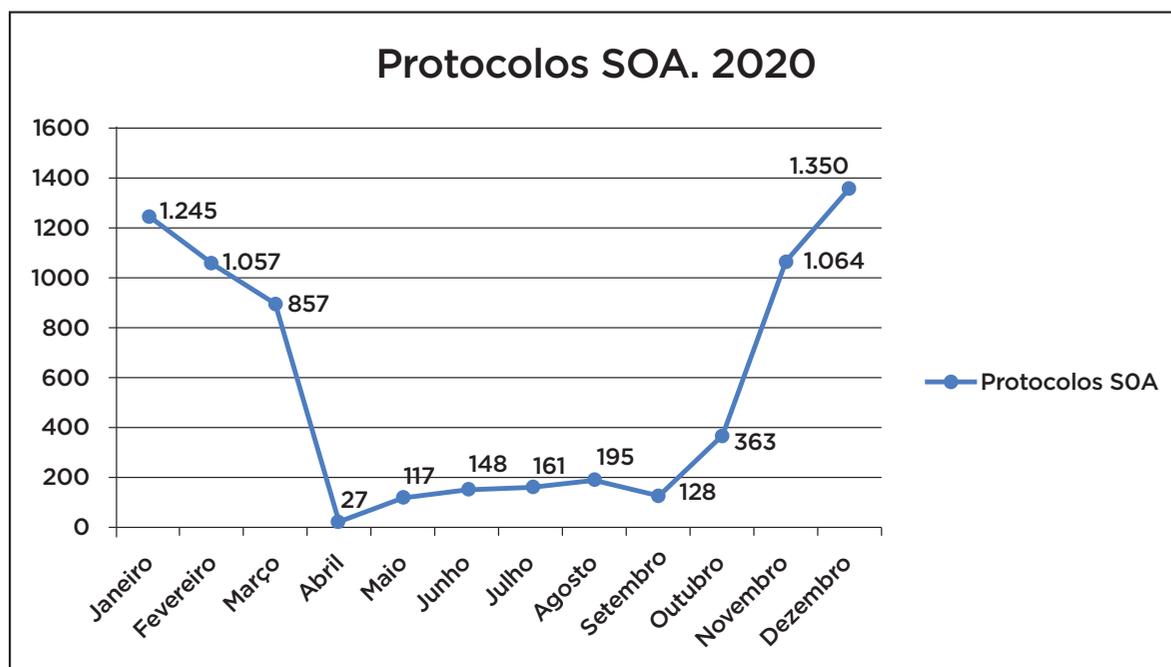
Essa redução pode ser explicada em razão dos efeitos das medidas de saúde públicas adotadas no combate a contaminações pelo vírus da Covid-19. Por um lado, sabemos que houve ação imediata das concessionárias no sentido de evitar o contágio e proteger seus clientes e colaboradores, diminuindo a demanda de manifestações no serviço de Ouvidoria da AGERGS. Por outro lado, sabemos que, concomitantemente às ações das empresas delegatárias em todos os setores regulados, os servidores da Ouvidoria da AGERGS, por sua vez, no período de março a junho, passaram ao regime de teletrabalho por força do Decreto Estadual nº 55.115/2020 e dos decretos posteriores sobre a matéria.

A área de Ouvidoria sofreu inicialmente o forte impacto das restrições causadas pela legislação no combate à pandemia, em grande parte pela natureza dos serviços de atendimento ao cidadão, especialmente os serviços de Ouvidoria.

No final de junho de 2020, a Ouvidoria estruturou um plantão de atendimento presencial, além dos atendimentos em home office, para proporcionar maior efetividade e agilidade na recepção das manifestações dos usuários dos serviços regulados pela AGERGS. Essa medida permitiu o reestabelecimento dos atendimentos ao público, aumentando gradativamente o número de protocolos SOA registrados a partir de julho, agosto e setembro.

Em outubro, novembro e dezembro, os atendimentos já estavam plenamente reestabelecidos. Ver Gráfico 1.

Gráfico 1 - Protocolos SOA mensais registrados na Ouvidoria da AGERGS. 2020.





Com efeito, das 27 manifestações registradas em abril, somente 9 (33,3%) foram atendimentos por telefone, um usuário foi atendido presencialmente, e as restantes 17 manifestações foram recepcionadas por email.

Em janeiro, período anterior à pandemia provocada pelo contágio do vírus da Covid-19, foram cadastradas 1.108 manifestações efetuadas por telefone, das 1.245 manifestações totais registradas. Ou seja, 89% das manifestações cadastradas em janeiro foram por telefone.

**Resultado alcançado da Meta 1: apesar das dificuldades enfrentadas ao longo do ano, a Meta 1 foi plenamente atendida no ano de 2020.**

Em complemento ao estudo citado anteriormente de acompanhamento do PAM 2020 da Ouvidoria, é importante o olhar atento sobre o comportamento das estatísticas do ano de 2020.

De janeiro a dezembro de 2020, foram registrados 6.731 atendimentos, destes 6.363 protocolos SOA foram relativos ao setor de saneamento, ou seja, 94,2%. E observando a composição dos protocolos de saneamento, 5.572 são registros de informação sobre o número 0800 da CORSAN, pois constituem o primeiro contato do cliente da CORSAN sobre problemas na prestação do serviço da concessionária. Ou seja, 87,6% dos atendimentos do setor de saneamento são, na verdade, o primeiro contato do cliente com a CORSAN, os quais deveriam ser feitos pelo cliente diretamente no número de 0800 da CORSAN, 0800 646 6444, e não no número 0800 da AGERGS, 0800 979 0066.

Os atendimentos sobre os demais setores regulados ao longo de 2020 ficaram assim distribuídos:

Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Sistema de Longo Curso: 154 atendimentos no SOA.

Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre, Caxias do Sul e Aglomerações Urbanas de Pelotas e Litoral Norte: 39 atendimentos no SOA.

Estações Rodoviárias: 20 atendimentos no SOA.

Energia Elétrica: 88 registros no SOA com orientações ao usuário para utilização do Sistema de Ouvidoria Setorial da ANEEL.

Transporte Hidroviário Intermunicipal: 14 atendimentos no SOA.

Assuntos de regulação e sobre a AGERGS: 53 atendimentos no SOA.

**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 Nº 822-39.00/17-1 6 (seis) orçamentos de empresas prestadoras de serviços de call center, ainda em 2019, conforme Termo de Referência previamente 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. A aquisição de central telefônica com disponibilização de Sistema Voip foi contratada e implementada em 06/05/2019 (Processo 1635-39.00/16-4).

A URA (Unidade de Resposta Audível) para a Ouvidoria será implementada ao longo do ano de 2021.

Resultado alcançado da Meta 2: no período em análise, não coube à Ouvidoria qualquer atividade.

**META 3****Realizar 3 ouvidorias móveis divulgando o serviço de Ouvidoria no interior do Estado.**

Em razão das medidas de distanciamento social vigentes desde março/2020, portanto, por motivos alheios à nossa vontade, não foi possível a realização da Meta 3. Dessa forma, essa meta foi cancelada no PAM 2020,

consubstanciada na Ata Nº 049/2020 do Conselho Superior da AGERGS, de 27/10/2020, e Memorando SOA/AGERGS Nº 014/2020.

**META 4****Participar de pelo menos 80% das Audiências Públicas realizadas pela AGERGS.**

Em todas as audiências públicas realizadas pela AGERGS, houve participação da Ouvidoria.

A Ouvidoria participou da Audiência Pública nº 01/2020, de 29/01/2020, a qual tratou da obrigatoriedade de apresentação à AGERGS de documentos contábeis pela BRK Ambiental Uruguaiana.

A Ouvidoria participou da Audiência Pública nº 02/2020, de 05/02/2020, que tratou das diretrizes básicas para elaboração de Análise de Impacto Regulatório.

A Ouvidoria participou da Audiência Pública nº 03/2020 por videoconferência, em 01/04/2019, a qual tratou do pedido da BRK Ambiental S/A sobre desequilíbrio tarifário.

A Ouvidoria participou da Audiência Pública nº 04/2020, por videoconferência, em 20/07/2020, que tratou das alterações dos regulamentos de serviços da CORSAN e BRK Ambiental S/A quanto a prazos e critérios para interrupção do serviço de abastecimento de água para usuários inadimplentes de baixa renda.

A Ouvidoria participou da Audiência Pública nº 05/2020, por videoconferência, em 14/10/2020, a qual



tratou da inclusão de novos serviços nas tabelas tarifárias da CORSAN.

A Ouvidoria participou da Audiência Pública nº 06/2020, por videoconferência, em 21/10/2020, que tratou da normatização do instituto das receitas extraordinárias nas concessões rodoviárias do Estado do Rio Grande do Sul.

A Ouvidoria participou da Audiência Pública nº 07/2020, por videoconferência, em 04/11/2020, a qual tratou da alteração da Resolução Normativa Nº 37/2017.

Resultado alcançado da Meta 4: A Meta 4 foi integralmente atendida.

#### **META 5**

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

Cabe informar preliminarmente que os registros decorrentes de cobranças por irregularidades de usuários dos serviços de abastecimento de água operados pela CORSAN não estão computados nos registros de protocolo SOA. Ou seja, trata-se de recursos administrativos de multas aplicadas pela CORSAN por supostas irregularidades cometidas ou não pelos usuários recorrentes.

Essas manifestações são registradas em processos administrativos, com rito próprio, regido pela Resolução Decisória RED nº 30/2016 e REN nº 45/2018.

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

no saneamento e, pela mesma norma, competem à Diretoria-Geral as decisões de recursos de segunda instância.

No ano de 2020, a Ouvidoria instruiu e decidiu em 1ª instância aproximadamente 110 processos de irregularidades abertos por usuários do sistema de abastecimento de água da CORSAN.

Resultado alcançado da Meta 5: A Meta 5 foi realizada na sua integralidade ao longo do ano de 2020.

#### **META 6**

#### **Informar em sede de 2º grau os processos de irregularidades na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.**

A Ouvidoria instruiu 26 processos de irregularidades do sistema de abastecimento de água da CORSAN em 2ª instância no ano de 2020

Resultado alcançado da Meta 6: A Meta 6 foi realizada na sua integralidade ao longo do ano de 2020.

#### **META 7**

#### **Promover a criação de Conselhos de Usuários dos serviços públicos regulados pela AGERGS e do Conselho de Usuários do sistema de Ouvidoria da AGERGS.**

Pelas mesmas razões arroladas na Meta 3, quais sejam, os protocolos estaduais e municipais de saúde pública e de distanciamento social no combate ao contágio e à propagação da Covid-19, não foi possível a realização da Meta 7.

Por essas razões, a Meta 7 foi cancelada no PAM 2020 e transferida para realização em 2021, condicionalmente às normas governamentais de saúde pública quando assim o permitirem.

## RECOMENDAÇÕES DE OUVIDORIA

Em virtude da importância do Setor de Saneamento para os serviços de regulação prestados pela AGERGS, em especial a regulação da CORSAN, sugere-se que a concessionária disponibilize aos seus clientes, além dos serviços já prestados pelo SAC – CORSAN (Serviço de Atendimento ao Cliente), um serviço de Ouvidoria, como 2ª instância administrativa recursal na própria concessionária, haja vista a enorme quantidade de clientes da CORSAN que se dirigem à AGERGS em primeiro contato na busca de solução aos problemas enfrentados pelo usuário, ainda em 1ª instância.

A Agência reguladora não tem capacidade para solução das reclamações e esclarecimentos sobre manifestações em geral sobre o serviço prestado pela empresa operadora. É a concessionária a primeira competente para solução dos problemas enfrentados pelos seus clientes, não a AGERGS.

A AGERGS é competente para deliberar em 3ª e última instância administrativa. A Agência não pode ser a responsável pela solução dos problemas junto aos seus clientes pelo simples e natural motivo que não opera o sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no caso em atenção da CORSAN.

Se o consumidor estiver insatisfeito com a qualidade dos serviços prestados, seja de natureza técnica ou comercial, ele deve contatar, primeiramente, a empresa concessionária, diretamente nos postos de atendimento ou pelo serviço de

telefonia/SAC – Serviço de Atendimento ao Cliente. O número de 0800 da concessionária pode ser encontrado na própria fatura (0800 646 6444).

Caso não seja atendido, ou se considerar o atendimento insatisfatório, o consumidor pode contatar a Ouvidoria da própria empresa prestadora do serviço, que tem a responsabilidade de avaliar o tratamento conferido à questão no primeiro contato do cliente.

Caso a insatisfação persista, o consumidor tem a possibilidade de registrar uma solicitação de Ouvidoria na AGERGS. Para isso, o consumidor tem à disposição os diversos canais de acesso à Ouvidoria da AGERGS:

0800 979 0066

De segunda a sexta-feira, das 09h às 17h.

[www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br)

Comunicação / Ouvidoria

Email: [ouvidoria@agergs.rs.gov.br](mailto:ouvidoria@agergs.rs.gov.br)

Correspondência

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

Av. Borges de Medeiros, 659 – 11º andar

Bairro Centro Histórico

Porto Alegre / RS

CEP 90.020-023

Atendimento presencial na AGERGS

De segunda a sexta-feira, das 09h às 17h.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Cabe destacar que, relativamente aos processos de irregularidades do ano anterior (2019), foram analisados na Ouvidoria, entre decisões de 1º grau e análises dos recursos de 2ª instância, 188 processos.

Já no mesmo período do presente ano (2020), foram analisados somente 136 processos de irregularidades no serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestado pela CORSAN.

Cabe, também, lembrar que o registro de manifestações de usuários dos serviços de distribuição de energia elétrica está sendo efetuado pelo Sistema de Ouvidoria Setorial da ANEEL desde 2016. Por esse motivo, não há meta atribuída para realização de atividades de Ouvidoria dos serviços de distribuição de energia elétrica atribuídas no PAM 2020 da Ouvidoria da AGERGS.

Por derradeiro e à luz das informações apresentadas neste relatório, sugerimos a criação do segundo nível de atendimento ao cliente da CORSAN com a implantação de uma Ouvidoria na própria concessionária.

O modelo normativo e funcional para a instalação adequada da Ouvidoria preconizada pode ser encontrado na Resolução nº 414/2010 da ANEEL e na literatura técnica sobre ouvidorias, e especialmente no conceito amplamente divulgado pela ANEEL sobre o “Caminho do Entendimento”.

É o relatório.





# **GABINETE ADMINISTRATIVO - -FINANCEIRO**

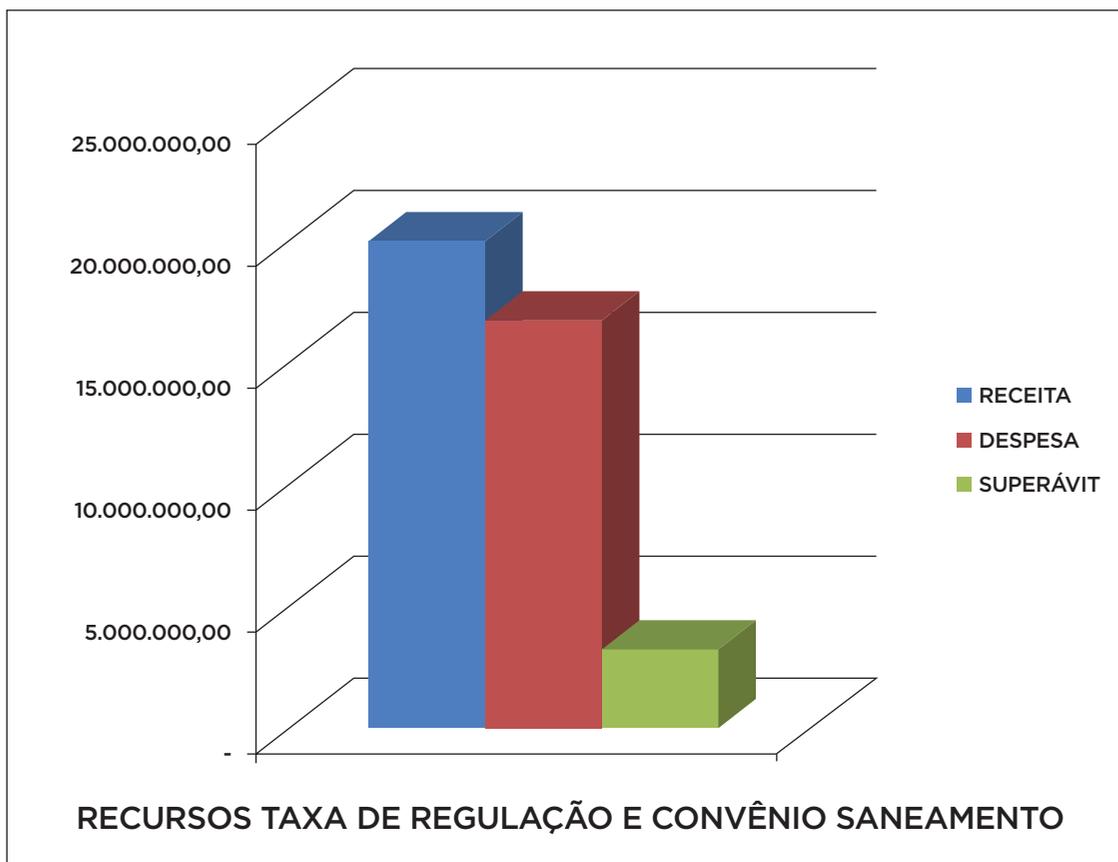


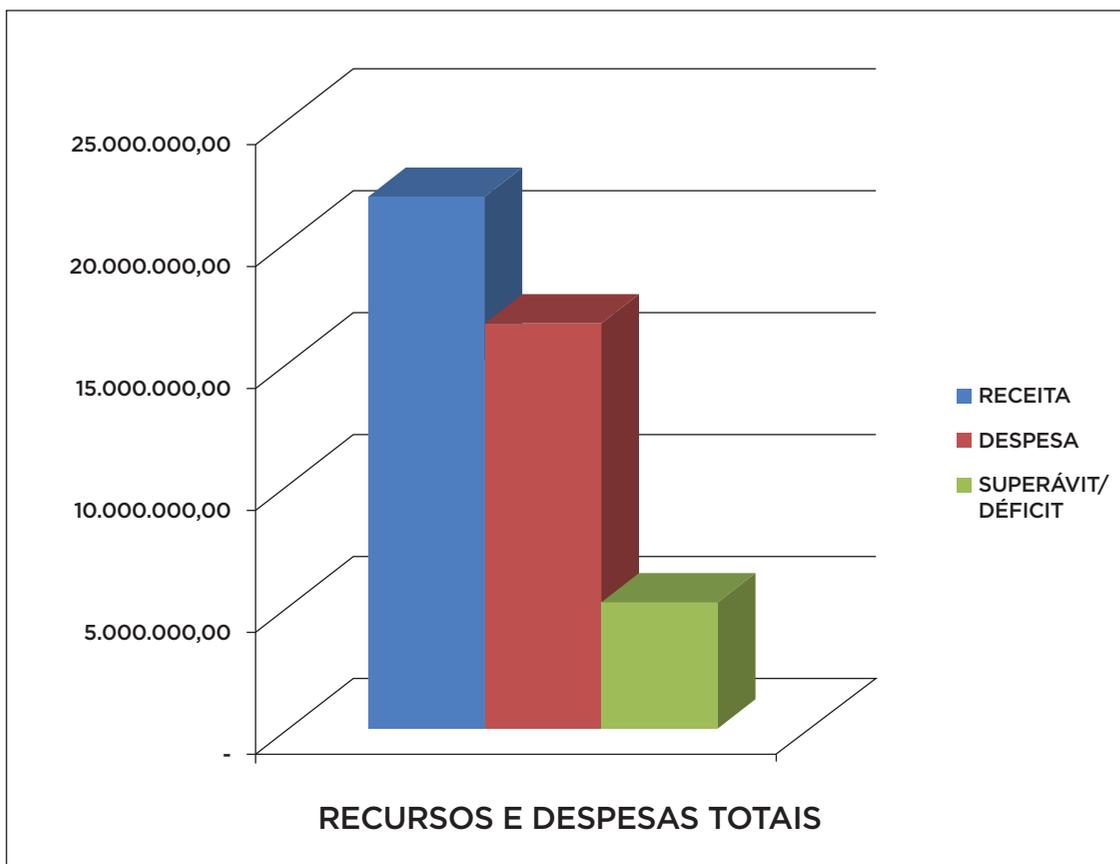
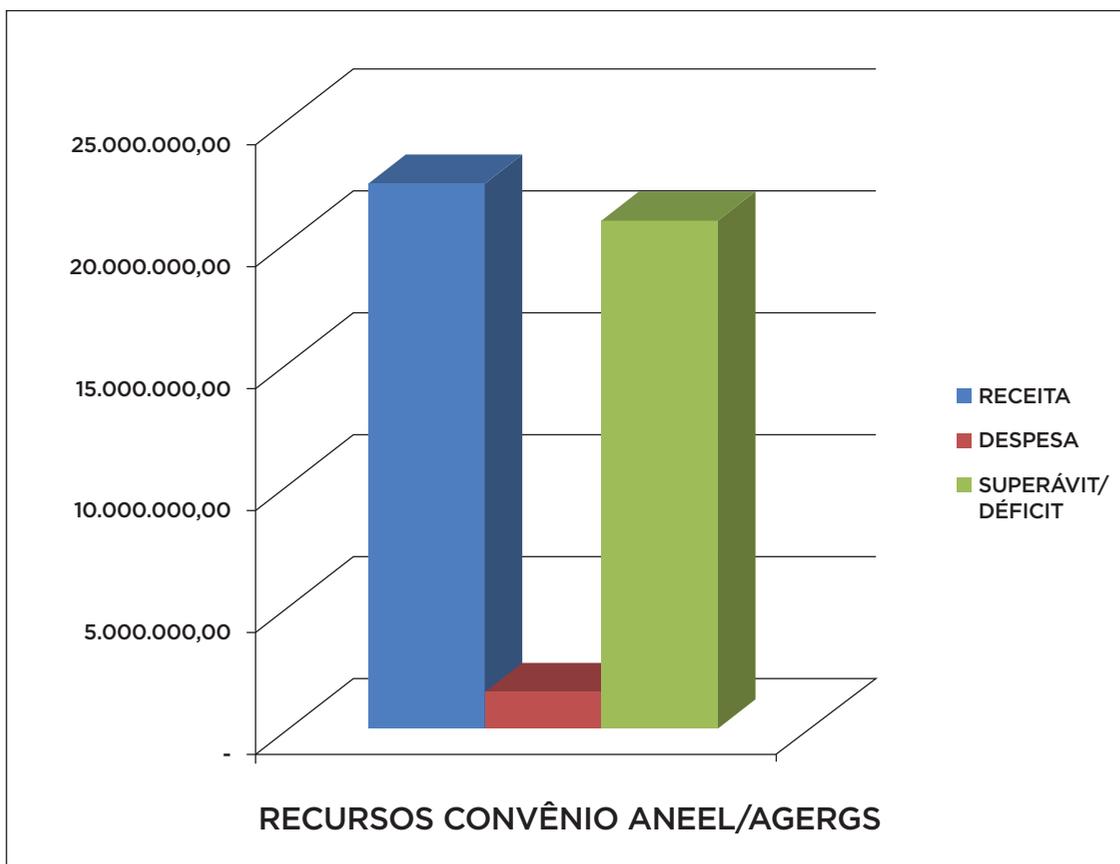
Receita x Despesa 2020

|   | 2020          |
|---|---------------|
| <b>RECURSOS TAXA DE REGULAÇÃO E CONVÊNIO SANEAMENTO</b> |               |
| Receita taxa de regulação                               | 4.792.182,54  |
| Receita convênio saneamento                             | 15.000.290,31 |
| Receita - outras  | 242.129,34    |
| Receita   | 20.034.602,19 |
| Despesa   | 16.769.681,12 |
| Superávit   | 3.264.921,07  |

|                                       |              |
|---------------------------------------|--------------|
| <b>RECURSOS CONVÊNIO ANEEL/AGERGS</b> |              |
| Receita                               | 2.248.410,21 |
| Despesa                               | 159.714,14   |
| Superávit/Déficit                     | 2.088.696,07 |

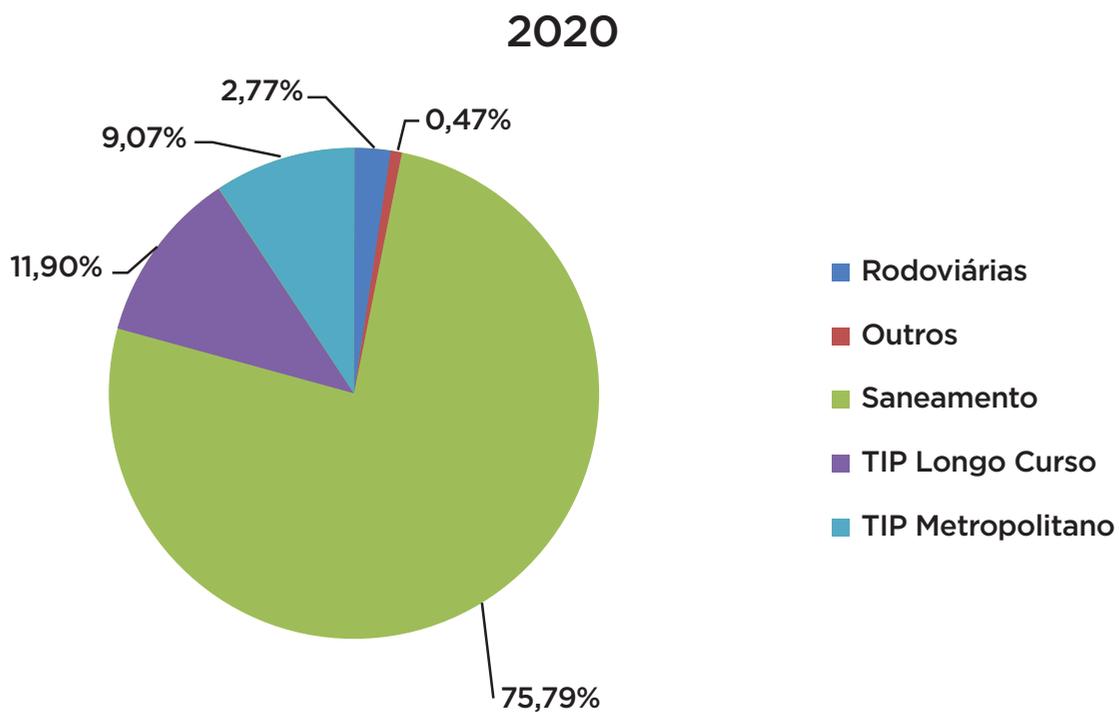
|                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| <b>RECEITAS E DESPESAS TOTAIS</b> |               |
| Receita                           | 22.283.012,40 |
| Despesa                           | 16.929.395,26 |
| Superávit/Déficit                 | 5.353.617,14  |





Taxa de regulação por setor

| ATIVIDADE         | 2020              | %       |
|-------------------|-------------------|---------|
| Rodoviárias       | R\$ 547.307,25    | 2,77%   |
| Outros            | R\$ 96.670,87     | 0,47%   |
| Saneamento        | R\$ 15.000.290,31 | 75,79%  |
| TIP Longo Curso   | R\$ 2.355.135,90  | 11,90%  |
| TIP Metropolitano | R\$ 1.796.088,52  | 9,07%   |
| Total             | R\$ 19.792.472,85 | 100,00% |





# ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2020 PELO NÚCLEO DE INFORMÁTICA



- 1** Suporte técnico aos usuários de computadores e sistemas da AGERGS, incluindo aqueles que se encontram em home office.
- 2** Manutenção de equipamentos de informática da AGERGS ou situados nos locais de realização de home office pelos servidores da AGERGS.
- 3** Manutenção de equipamentos de informática da AGERGS hospedados na PROCERGS.
- 4** Desenvolvimento e implantação em produção de melhorias do Sistema de Informações AGERGS (SIA), visando ao atendimento das demandas das diretorias de Tarifa e de Qualidade e ao fornecimento de dados ao QLIK Sense (Business Intelligence).
- 5** Descarte pelo Programa Sustentare dos equipamentos de informática, telefonia e condicionamento de ar que não são mais usados pela AGERGS.
- 6** Elaboração de Especificação Técnica para locação ou aquisição de 45 notebooks para dar continuidade à substituição das máquinas antigas.
- 7** Atualização do Sistema *Domain Controller* da AGERGS.
- 8** Elaboração de Especificação Técnica visando à implantação de Unidade de Resposta Audível (URA) na Ouvidoria da AGERGS.
- 9** Elaboração de Especificação Técnica para contratação de ferramenta de videoconferência e reuniões on-line.
- 10** Elaboração de Termo de Referência para aquisição de Editor de Arquivos PDF.
- 11** Elaboração de Especificação Técnica para aquisição de unidades de escaneamento de documentos para o Protocolo.
- 12** Informatização da Recepção do Protocolo.
- 13** Implantação de Máquina Virtual visando à instalação de versão atualizada do sistema CIGAM.
- 14** Implantação da Etapa 1 do projeto Sistema de Informações Intranet da AGERGS (SINTRA), o qual é utilizado, nesta etapa, para o processamento do sistema de Usuários Voluntários.
- 15** Elaboração do Termo de Referência visando à contratação de empresa para identificar os processos organizacionais da AGERGS, caracterizando-os quanto ao nível de maturidade e realizando o mapeamento da Cadeia de Valor.
- 16** Desenvolvimento de sistema visando à automação do processo de Inscrição de Cidadãos em Eventos On-line da AGERGS.
- 17** Suporte à utilização do Microsoft Teams pelos servidores da AGERGS e estabelecimento das metodologias de realização de reuniões on-line e de *webinars* utilizando essa ferramenta.
- 18** Atualização e implantação de melhorias no site institucional da AGERGS.

OUVIDORIA AGERGS - 0800.9790066  
ENERGIA ELÉTRICA - 0800.7270167

 agergs.oficial

 @agergs\_oficial

 @Agergs\_Oficial

[www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br)

