



# RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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

# 2021





# **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.**





### 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

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 alguns municípios no interior do Estado.



### 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.



### Gás Canalizado

Com base na sua Lei de criação e na Lei 15.648/2021, a AGERGS é responsável pela regulação dos serviços locais de gás canalizados, abrangendo, mas não se limitando, aos aspectos econômicos, tarifários, técnicos e comerciais da prestação desse serviço. Também compete à Agência moderar, dirimir e arbitrar as dúvidas e os conflitos entre a concessionária SULGÁS e o usuário.





## 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 eletricitas, 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**

Alexandre Alves Porsse (mandato de 29/01/2021 a 28/01/2025)

Cleber Palma Domingues (Mandato: 08/05/2017 a 07/05/2021)

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 DO PRESIDENTE**

O ano de 2021 foi marcado por profundas mudanças no cenário global, no país e no estado do Rio Grande do Sul. Muitas dessas mudanças foram disruptivas e que, tudo indica, farão parte cada vez mais da realidade contemporânea.

A AGERGS tem historicamente cumprido um papel fundamental para o desenvolvimento do estado do Rio Grande do Sul, regulando os serviços delegados ao setor privado de forma previsível, técnica e obedecendo a rígidos critérios de governança.

Novos setores somaram-se aos já regulados pela agência, como é o caso de rodovias concedidas à iniciativa privada e o setor de distribuição de gás canalizado, consolidando, dessa forma, uma estratégia do estado para ampliar o portfólio de soluções oferecidas à sociedade.

Tendo como base o senso de urgência, de colaboração e profundo conteúdo técnico, a AGERGS procura trabalhar de forma aberta, transparente e inovadora.

A atuação da agência, pautada pela técnica, transparência, confiabilidade, previsibilidade, independência e autonomia, se dá nos setores de transporte de passageiros, saneamento, energia elétrica, rodovias, travessias hidroviárias e distribuição de gás, sendo realizadas com base na eficiência, de modo a garantir segurança jurídica e regulatória para o efetivo cumprimento dos contratos.

O corpo técnico da AGERGS é enxuto, eficiente e altamente capacitado.

O presente relatório consolida as informações sobre as atividades da AGERGS em 2021, evidenciando que a agência conseguiu cumprir na plenitude sua missão institucional, incluindo o pleno atendimento dos novos desafios, como novas concessões e privatizações em vários setores da infraestrutura do Rio Grande do Sul.

A AGERGS continuará seu trabalho nos anos vindouros, sempre primando pelas boas práticas regulatórias, investindo na eficiência de gestão, na excelência, na sustentabilidade das decisões, na qualificação permanente do corpo técnico, composto pelas melhores pessoas, com alto desempenho e motivação.

Os números do presente relatório confirmam as várias atividades desenvolvidas pela AGERGS no ano, destacando o atendimento dos mercados que a agência regula.

**Luiz Afonso dos Santos Senna**



# **RELATÓRIO DA SECRETARIA EXECUTIVA**

**REFERENTE AO ANO DE 2021**

## Considerações iniciais

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

As análises do ano de 2021 versaram, em síntese, sobre os seguintes temas: normatização sobre a prestação de serviços; reajustes e revisões tarifárias; homologação de tarifas; recursos de concessionárias de saneamento, rodovias 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 de rodovias; homologação de rescisões e alterações societárias dos Contratos de Concessão das estações rodoviárias.

Destacam-se neste ano as decisões relativas à regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado e dos novos contratos de concessão de rodovias estaduais.

Vale lembrar que, desde 2020, em decorrência da pandemia a AGERGS adotou as devidas medidas de segurança e distanciamento social, passando a realizar as Sessões do Conselho Superior e Audiências Públicas de forma virtual online, realizando as Sessões Ordinárias uma vez por semana. Registra-se que a presença de público externo nas Sessões aumentou significativamente, possibilitando principalmente aos interessados do interior do Estado maior participação. O fato pode ser verificado nas listas de presenças anexas às respectivas Atas.

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 são disponibilizados no mesmo site em até dois dias úteis após sua realização.

## Conselho Superior:

Foram realizadas 46 Sessões Ordinárias e 1 Sessão Extraordinária do Conselho Superior, tendo sido expedidas 63 Resoluções, assim discriminadas:

- Resoluções Decisórias: 32;
- Resoluções Homologatórias: 27;
- Resoluções Normativas: 04;
- Resoluções: 01 (relativa à eleição do Conselheiro-Presidente).

Das Resoluções emitidas, podem-se destacar, dentre outras:

- Resolução Normativa nº 61/2021 - Altera a Resolução Normativa nº 37/2017 que dispõe sobre a compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água em decorrência de interrupções de longa duração;
- Resolução Normativa nº 62/2021 - Aprova calendário fixo de trabalho para os próximos processos de reposicionamento tarifário para o transporte intermunicipal de passageiros e para as travessias hidroviárias;
- Resolução Normativa nº 63/2021 - Institui o Manual de Contabilidade para as concessões rodoviárias no Estado do Rio Grande do Sul;
- Resolução Normativa nº 64/2021 - Altera parcialmente a Resolução Normativa nº 32/2016, que disciplina os processos administrativos de fiscalização dos serviços públicos regulados pela AGERGS e de aplicação de sanções regulatórias;
- Resolução Decisória nº 628/2021 – Aprova a Carta de Serviços da AGERGS ao Usuário;
- Resolução Decisória nº 630/2021 - Reajuste das tabelas tarifárias apresentadas pela Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul – Sulgás;
- Resolução Decisória nº 631/2021 - 1º reajuste tarifário do Contrato de Concessão nº 20/2021, referente à Rodovia RSC-287. Concessionária Rota de Santa Maria S.A;
- Resolução Decisória nº 632/2021 – Determina suspensão da cobrança da tarifa de disponibilidade de esgotamento sanitário pela Corsan nas faturas emitidas até 31 de dezembro de 2021;
- Resolução Decisória nº 636/2021 - Revisão Tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e serviços complementares da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S/A;
- Resolução Homologatória nº 331/2021 - Homologação de Termos Aditivos aos Contratos de Programa firmados entre a Corsan e os municípios de Alvorada, Cachoeirinha, Eldorado do Sul, Gravataí, Guaíba e Viamão;
- Resolução Homologatória nº 333/2021 - Edital de Concorrência para Concessão da Estação Rodoviária de Porto Alegre;

- Resolução Homologatória nº 336/2021 - Destinação de valor excedente da arrecadação com tarifa de disponibilidade da rede de esgoto da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S/A;
- Resolução Homologatória nº 343/2021 - Homologação do Contrato de Concessão da Rodovia RSC-287. Concessionária Rota de Santa Maria S.A.;
- Resolução Homologatória nº 351/2021 - Edital de Concorrência para Concessão de Rodovias Estaduais – Bloco3.

### 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 2021 as seguintes Audiências e Consultas Públicas, de acordo com o disposto na Resolução Normativa AGERGS nº 49/2019:

<b>Nº Audiência e Consulta Pública</b>	<b>Matéria</b>
01/2021	Revisão das Tarifas da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S/A
02/2021	Revisão da Resolução Normativa nº 50/2019, a qual disciplina a prestação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais pela Corsan
03/2021	Revisão Tarifária da Travessia Hidroviária de Passageiros entre Triunfo e São Jerônimo
04/2021	Resolução Normativa sobre entrega de Balancetes Trimestrais das Concessionárias de Rodovias
05/2021	Regulamento do serviço de Distribuição de Gás Canalizado no Estado do RS
06/2021	Alteração da Resolução Normativa nº 32/2016, que dispõe sobre processos administrativos de fiscalização e aplicação de sanções regulatórias

### Outras atividades:

Dentre outras atividades de rotina executadas pela Secretaria Executiva, elencamos também o agendamento das Sessões do Conselho Superior e disponibilização de link no site para inscrição do público em geral; a publicação das Pautas e Resoluções no Diário Oficial do Estado; e a consolidação das Resoluções editadas, com a devida atualização no site da AGERGS.



# **RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2021**

**GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

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

As funções do Gabinete da Presidência são: (conforme RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 27/2016, de 18 de outubro de 2016 – Regimento Interno da AGERGS)

I - prestar assistência direta e imediata ao Conselheiro-Presidente no que concerne a sua atividade institucional e administrativa, bem como ao Conselho Superior;

II - receber e acompanhar representantes de usuários, delegatários e dos poderes concedentes, bem como autoridades públicas em seus contatos com o Conselheiro-Presidente e demais Conselheiros, providenciando as diligências cabíveis;

III - coordenar os contatos do Conselheiro-Presidente, interna e externamente;

IV - manter as atividades de apoio administrativo necessárias ao desenvolvimento dos trabalhos do Conselho Superior, em articulação com a Secretaria Executiva;

V - organizar a realização de consultas e audiências públicas, bem como outros eventos de interesse da AGERGS;

VI – manter a guarda dos livros, correspondências e demais documentos remetidos ao Conselheiro-Presidente, em meio físico e eletrônico;

VII – manter o arquivo de cópia dos ofícios e demais documentos encaminhados pelo Conselho Superior e pelo Conselheiro-Presidente a órgãos, entes e autoridades públicas e privadas;

VIII - executar outras atividades correlatas.

### **Atividades e eventos organizados pelo Gabinete da Presidência em 2021:**

- XIV Encontro de Gestão Associada do Saneamento 2021, em 02 de maio de 2021 via Microsoft Teams.
- Palestras, via Microsoft Teams, por meio do Diálogos & Debates, sobre: Business Intelligence; Inovações regulatórias nos contratos de concessões rodoviárias e ferrovias Federais; Avaliação do mercado de transporte interurbano de passageiros no Rio Grande do Sul – Monopólio ou Concorrência.
- Posse do Conselheiro-Presidente da AGERGS, Luiz Afonso Senna, para o período de 12/12/2021 a 11/12/2023.
- Mini curso sobre Diretrizes de Fiscalização na área de saneamento, via Microsoft Teams, apresentado pela DQ e direcionado a Municípios Conveniados com a AGERGS;
- Lançamento do aplicativo SIAM - Sistema de Informação AGERGS móvel
- Consultas e Audiências Públicas, via Microsoft teams, sobre revisão tarifária; resolução Normativa sobre entrega de Balancetes Trimestrais das Concessionárias de Rodovias; processos administrativos de fiscalização e aplicação de sanções regulatórias; Regulamento do serviço de Distribuição de Gás Canalizado no Estado do RS.
- Convênio com a AGESB – Agência Municipal de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de São Borja
- Posse do Conselheiro Alexandre Alves Porse – Mandato de 29/01/2021 a 28/01/2025

Total de reuniões agendados pelo Gabinete da Presidência - 258, sendo que:

- 194 reuniões com participações externas: PGE, Casa Civil, Ministério Público, CEJUSC POA, Vicasa, Sacyr, SEMA, Corsan, Casa Civil, Abar, AMVARP, Abar, Secretaria Extraordinária de Parcerias, Prefeitura de Caxias do Sul, Sulgás, Metroplan, SELT, SPGG/UPPC e Famurs.
- 64 reuniões internas



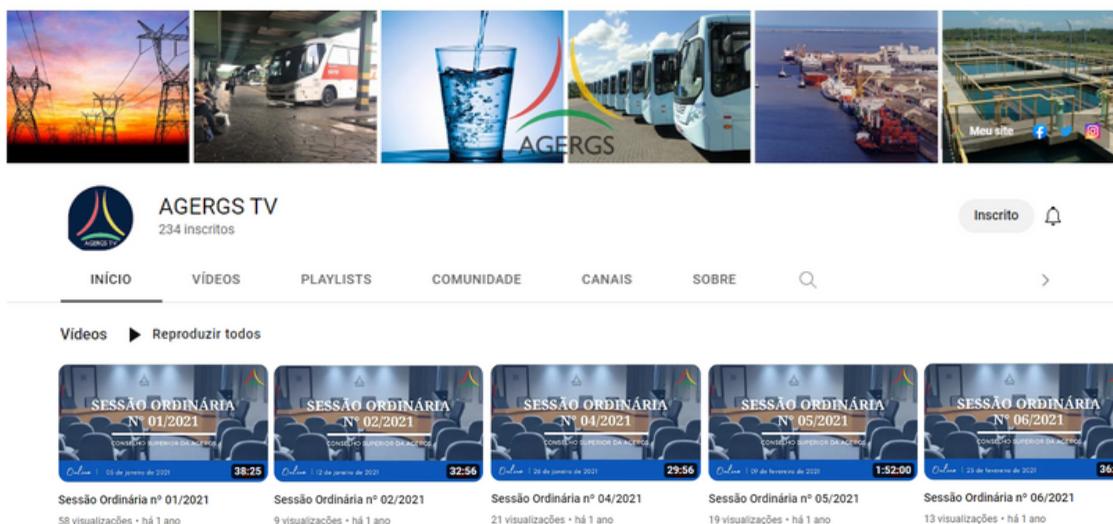
# **ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO**

## ASCOM AGERGS

A Assessoria de Comunicação Social da Agência produziu 499 matérias para o site da AGERGS, no ano de 2021. Foram enviados clippings diários, 48 informativos (toda sexta-feira) e também gerenciadas as redes sociais da Autarquia, como o Facebook (1.578 curtidas na página), Instagram (731 seguidores), YouTube (atualmente 234 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 55 vídeos, sendo eles 2 eventos, 48 sessões ordinárias e 5 audiências públicas on-line. Também ocorreu o Lançamento do Aplicativo SIAM, em 31 de agosto de 2021.

## AGERGS TV



## Informativo

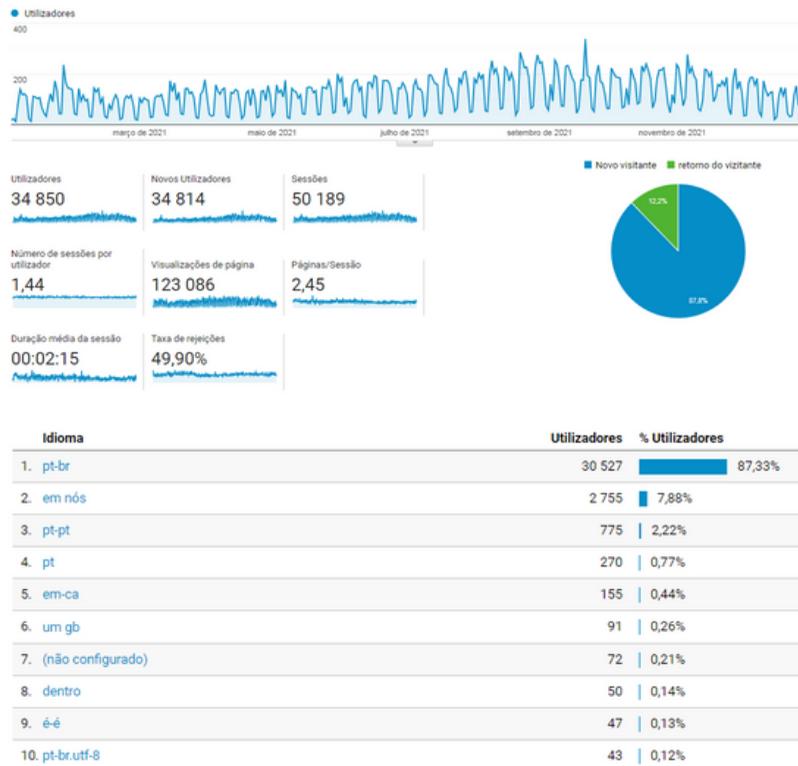


Além disso, foram criadas abas no site oficial, tais como AGERGS na Imprensa, que contou com **25** matérias publicadas em jornais de grande circulação, site e blogs sobre a Agência como fonte de informação; CONHECER, em que foram publicadas sete matérias sobre o evento on-line Debates & Diálogos sobre 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](http://www.agergs.rs.gov.br)), de janeiro a dezembro de 2021, o mesmo obteve 34.850 utilizadores e 34.814 novos utilizadores; 50.189 sessões na página e 123.086 visualizações.

### Total de visualizações no site em 2021:



Total - 01/01/2021 a 31/12/2021

Utilizadores: 34.850 | Novos utilizadores: 34.814 | Sessões: 50.189 | Visualizações de página: 123.086



**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  
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 relacionados a sua área de atuação, a Diretoria de Assuntos Jurídicos também faz a interlocução com as demais diretorias e diversos órgãos e entes públicos, dentre os quais se destacam: (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, (vi) além da remessa de informações para uso pela Procuradoria-Geral do Estado do RS nos processos judiciais que a AGERGS é parte.

Fins de ilustrar a atuação da Diretoria no ano de 2021, cumpre destacarmos os seguintes trabalhos:

- a) Análise de Recursos da CORSAN aos Autos de Infração aplicados pelo Município de Santa Maria;
- b) Análise contratação realização do concurso público;
- c) Análise de pedidos de compensação financeira de suspensão dos serviços da CORSAN, conforme REN 37/2017;
- d) Análise Edital de Concorrência para concessão das ER's de Sapiranga, Barra do Ribeiro, Lagoa Vermelha, Veranópolis, Estrela e Porto Alegre;
- e) Análise de contrato de compra e venda de gás natural e seus aditivos pela Sulgás junto à Petrobrás;
- f) Análise dos Contratos de Metas com a ANEEL;
- g) Análise sobre a cobrança de tarifas em relação a tratores pela Rota de Santa Maria;
- h) Análise de contratos de concessão de ER's de Encruzilhada do Sul, Piratini, Guaporé, Cruz Alta, Sarandi, Venâncio Aires, Santana do Livramento e Dom Pedrito;
- i) Análise do Edital, Contrato e anexos para a concessão de rodovias – Bloco 3;
- j) Análise PL 435/2021, que objetivava transferir recursos da AGERGS para o transporte de passageiros;
- k) Análise de prorrogação do contrato de Business Intelligence;
- l) Elaboração da minuta de REN para disciplinar as infrações e sanções aplicáveis pela AGERGS nas concessões de rodovias;
- m) Análise efeitos da aprovação da LC nº 15.680/2021;
- n) Análise metodologia de cálculo e cobrança da TAFIC, sobre pedido realizado pela empresa Rota de Santa Maria;





- o) Análise sobre proposta de parcelamento da TAFIC;
  - p) Exame das contribuições para alteração da REN 50/2019;
  - q) Exame das contribuições para alteração da REN 32/2016;
  - r) Análise de recurso da Brita Rodovias em face de Autuação feita pelo DAER;
  - s) Análise de pedido de fornecimento de água bruta, pela CORSAN;
  - t) Análise minuta contratual RSC 287;
  - u) Análise das minutas de termo aditivo ao contrato de programa referentes ao projeto de limpeza programada de fossas sépticas apresentado pela CORSAN;
  - u) Análise revisão tarifária BRK Ambiental;
  - v) Análise dos procedimentos para cobrança de débitos de natureza não tributária;
  - x) Análise sobre fontes de abastecimento irregular de água nos municípios conveniados com a AGERGS;
  - y) Análise sobre a cobrança de serviço de tratamento de esgoto e exigência de ligação dos imóveis à rede pública de esgotamento sanitário;
  - z) Análise PL 81/2021, que veio a tornar-se o marco regulatório do gás no RS;
  - aa) Análise manual de contabilidade aplicável às concessões rodoviárias;
  - bb) Análise de auto de infração aplicado pela Diretoria de Qualidade à BRK Ambiental;
- Em relação à função regulatória da AGERGS, a Diretoria de Assuntos Jurídicos atua de modo ainda mais abrangente, emitindo pareceres nas seguintes atividades, dentre outras:
- a) todos os editais de concessão;
  - b) conflitos entre delegatários, usuários e poderes concedentes nos diversos serviços regulados;
  - c) revisões tarifárias;
  - d) autos de infração emitidos pela Agência;
  - e) exame de convênios de delegação;
  - f) exame e/ou elaboração de atos normativos regulatórios;
  - g) exame de aditivos aos contratos de concessão.

No ano de 2021, na Diretoria de Assuntos Jurídicos tramitaram 332 expedientes administrativos que receberam 608 manifestações desta Diretoria, todos relacionados ao que fora mencionado nos parágrafos antecedentes.

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 2021, conforme definido pelo Conselho Superior, destacando-se as seguintes: (i) Contratação direta e aditamento de aquisições e serviços; (ii) Acompanhamento da assinatura dos aditivos aos convênios de saneamento; (iii) regulação da distribuição do gás canalizado; (iv) exame de editais – aquisições e serviços; (v) Exame em recursos de autos de infração – energia elétrica, saneamento e transportes; (vi) Homologação de contratos/aditivos de concessões já licitadas; (vii) participação e consultoria jurídica em reuniões institucionais (MP/Secretarias/Agências/Delegatários); (viii) Exame de editais de concessão; (ix) orientação aos municípios sobre diretrizes de fiscalização em saneamento; (x) atuação junto à SFF/ANEEL; (xi) Revisão da REN 50/2019; (xii) Acompanhamento da modelagem do transporte urbano de Santa Maria; (xiii) unificação dos regulamentos dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário; (xiv) cobrança de dívidas não tributárias.



**DIRETORIA  
DE TARIFAS  
E ESTUDOS  
ECONÔMICOS**

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 vista 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 2021

### Transporte Intermunicipal de Passageiros

Em face da Pandemia causada pelo COVID19, 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 que visa dar suporte aos acompanhamentos econômicos e produzir indicadores e conteúdos para a tomadas de decisão no enfrentamento da Pandemia COVID19 a partir do intercâmbio de conhecimentos entre especialistas de diversas áreas.

Reajustes Tarifários e Apuração de Incidência de ICMS 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). Junto com o reajuste tarifário do sistema de Longo Curso ocorreu uma revisão tarifária extraordinária para alinhamento dos coeficientes tarifários com o DAER.

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

Fiscalização dos valores arrecadados na cobrança pela disponibilidade do esgotamento sanitário.

Reajuste Tarifário da Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN.

Revisão Tarifária da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana.

Validação do Laudo de Avaliação dos Ativos Imobilizados em Serviço, apresentado pela Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN, com apoio de empresa contratada.

Atendimento inúmeras demandas de Prefeituras conveniadas, Ministério Público, PGE e TCE no esclarecimento de assuntos regulatórios.

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

Elaboração de análise comparativa dos procedimentos de reposição tarifária definidos pelo Contrato de Concessão da RSC-287 e pela Resolução Normativa AGERGS nº 34/2016;

Participação em Grupo de Trabalho com as Diretorias de Qualidade e de Assuntos Jurídicos para elaboração de minuta de Resolução Normativa para Aplicação de sanções e infrações cometidas por Concessionárias de rodovias;

Elaboração de análise para Homologação da Minuta do Edital e do Contrato de Concessão do bloco de 271,5 Km de rodovias composto pelas ERS-240, ERS-446, ERS-122, RSC-453, RSC-287 e BRS-470;

Elaboração do cálculo tarifário para reajuste do pedágio da Rodovia RSC-287;

Definição de metodologia para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de Concessões Rodoviárias;

Verificação de habilitação da Concessionária Rota de Santa Maria S/A aos benefícios tributários do REIDI.

Elaboração do Manual de Contabilidade, sobretudo com documento orientativo de envio das informações automatizadas. Maiores informações no site: <https://agergs.rs.gov.br/rodovias>.

## Gás Canalizado:

Estruturação e regulamentação da Regulação do Gás Canalizado – área regulada incluída em 2021;

Estruturação e Adaptação da Regulação do Gás Canalizado, conforme Lei Estadual nº 15.648, de 1º de junho de 2021, que dispõe sobre a exploração direta ou mediante concessão dos serviços locais de gás canalizado;

Estudos preliminares referente a ao Mecanismo de recuperação do saldo da Conta Gráfica em razão de variações do preço do gás;

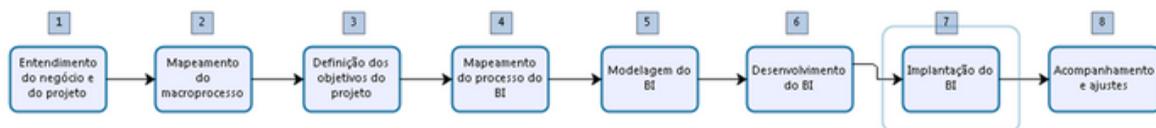
Análises preliminares da estrutura tarifária a qual já estava em andamento na Sulgás e metodologias realizadas;

Primeiros Reajustes Tarifários - Reajustes das Tabelas Tarifárias - Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - Sulgás.

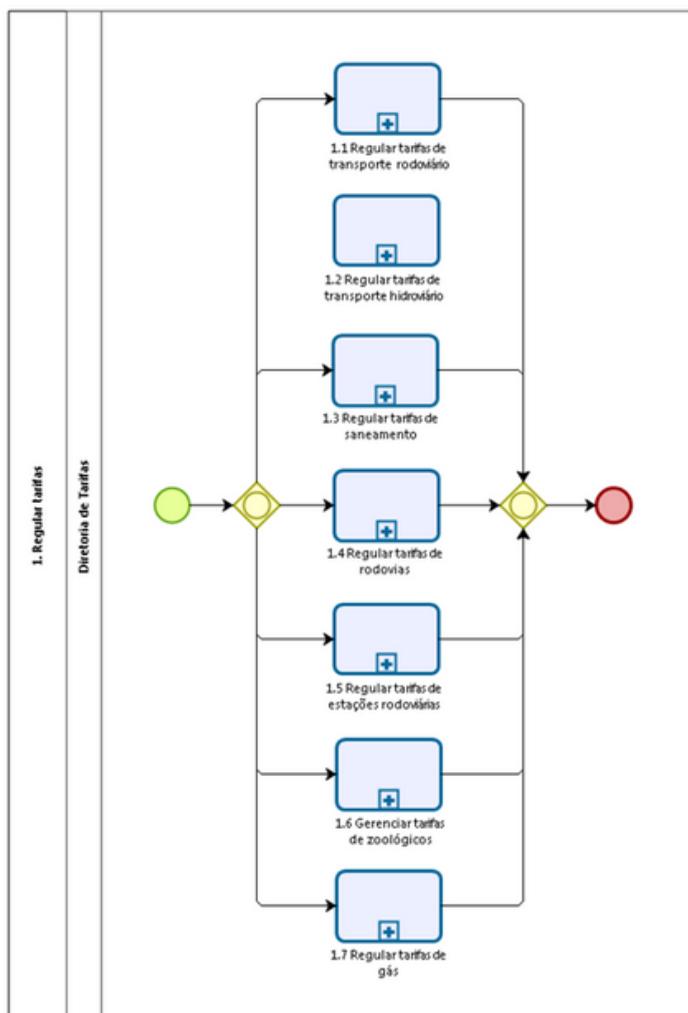
## Atividades Regulatórias Gerais:

Implementação e usabilidade da ferramenta BUSINESS INTELLIGENCE, visando a inovação, celeridade e transparências nos processos regulatórios que a AGERGS utiliza para o cálculo de equilíbrio tarifário e procedimentos para Fiscalização Econômica e Financeira, ou seja, visando a melhoria da eficiência regulatória.

A Ferramenta de BI (Business Intelligence), que tem como objetivo de preparar, agrupar, consolidar e apresentar análises das 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.



Avanço na automatização, inovação e melhorias nas atividades regulatórias foram atingidas pela usabilidade da ferramenta de BI, facilitando o trabalho empreendido pela Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros, quanto aos dados e informações operacionais e contábeis que a AGERGS utiliza para o cálculo de equilíbrio tarifário e procedimentos para Fiscalização Econômica e Financeira nas áreas reguladas:



TIP - Transporte Rodoviário - Transporte Intermunicipal de Passageiros, encontra-se em fase de consolidação, expansão e melhorias (fase 3)

SANEAMENTO - Avanço na automatização do recebimento das informações regulatórias da Corsan (contábeis, financeiras e operacionais) via protocolo eletrônico (SIA) e análises via ferramenta Business Intelligence (BI) - implantação (fase 1)

RODOVIAS - Automatização do recebimento das informações regulatórias (contábeis e financeiras) da RSC 287 via protocolo eletrônico (SIA) e análises via ferramenta Business Intelligence (BI) - implantação (fase 1)

GÁS CANALIZADO – Projeto prévio para automatização do recebimento das informações regulatórias (contábeis, financeiras e operacionais) via protocolo eletrônico (SIA) e análises via ferramenta Business Intelligence (BI) - implantação (fase 1)

Asseguração e Análise das Demonstrações Contábeis: as informações contábeis recebidas das empresas delegatárias são asseguradas automaticamente via ferramenta Business Intelligence (BI), gerando indicadores operacionais e financeiros com vistas aos estudos tarifários.

- Sistema SIA/AGERGS - Desenvolvido pelo NIN/AGERGS, administrado e gerenciado na parte de Dados Contábeis, financeiros e operacionais: Demandas da Diretoria de Tarifas - Atividade realizada pela DT inclui as solicitações, configurações, testes, implementações e controle de melhorias nos módulos das áreas: -TIPs, Rodoviárias, Hidrovias, Saneamento, Rodovias e Gás Canalizados (neste os testes iniciais)
- 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.

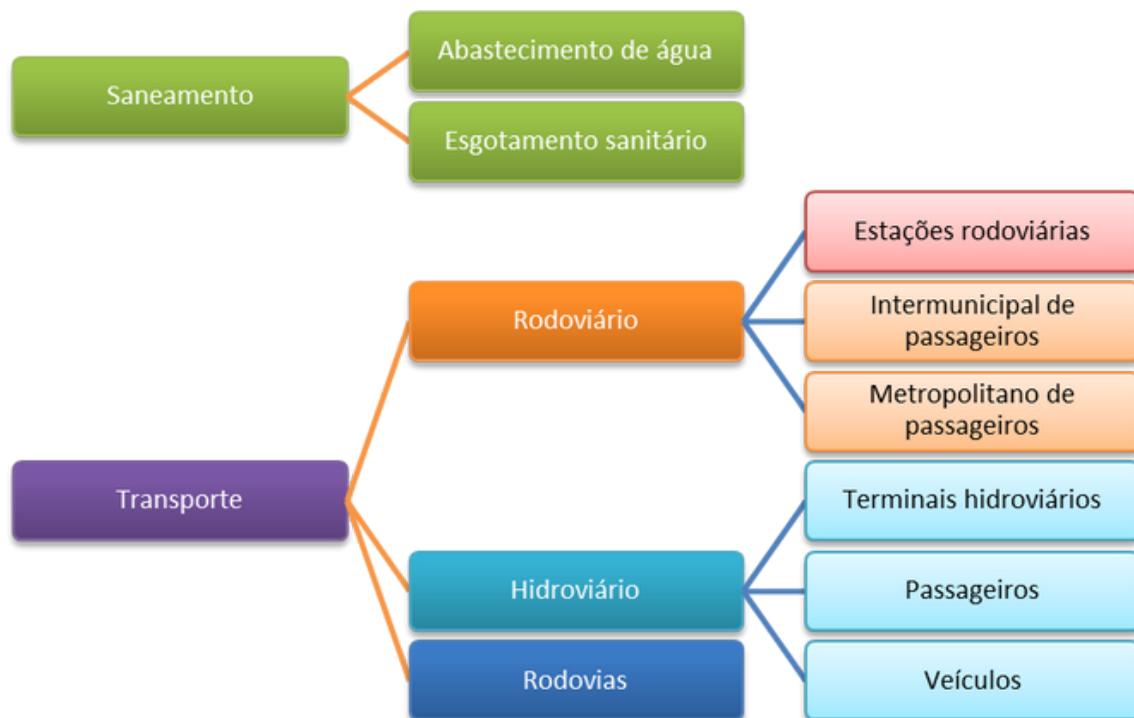


# **DIRETORIA DE QUALIDADE**

## INTRODUÇÃO

A Diretoria de Qualidade dos Serviços – DQ é o órgão da AGERGS responsável por acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados, garantindo sua qualidade por meio de estudos técnicos, indicadores e fiscalizações.

A DQ atua nas áreas de saneamento e transporte, sendo esta última dividida em: transporte rodoviário metropolitano de passageiros, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (longo curso), estações rodoviárias, rodovias e travessias hidroviárias. As áreas de energia elétrica e gás canalizado, também reguladas pela AGERGS, não são abordadas pela DQ, mas pela Gerência Energia Elétrica e Gás Canalizado – GPE.



*Figura 1 - Áreas de atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços.*

A diretoria conta atualmente com quatorze servidores do quadro efetivo, sendo três engenheiros civis, três engenheiros mecânicos, dois engenheiros sanitaristas e ambientais, um engenheiro ambiental, um engenheiro eletricista, um administrador, uma contadora, um estatístico e uma secretária.

Com base nas competências relacionadas no regimento interno da AGERGS, as atividades da Diretoria de Qualidade dos Serviços estão classificadas em sete grupos:

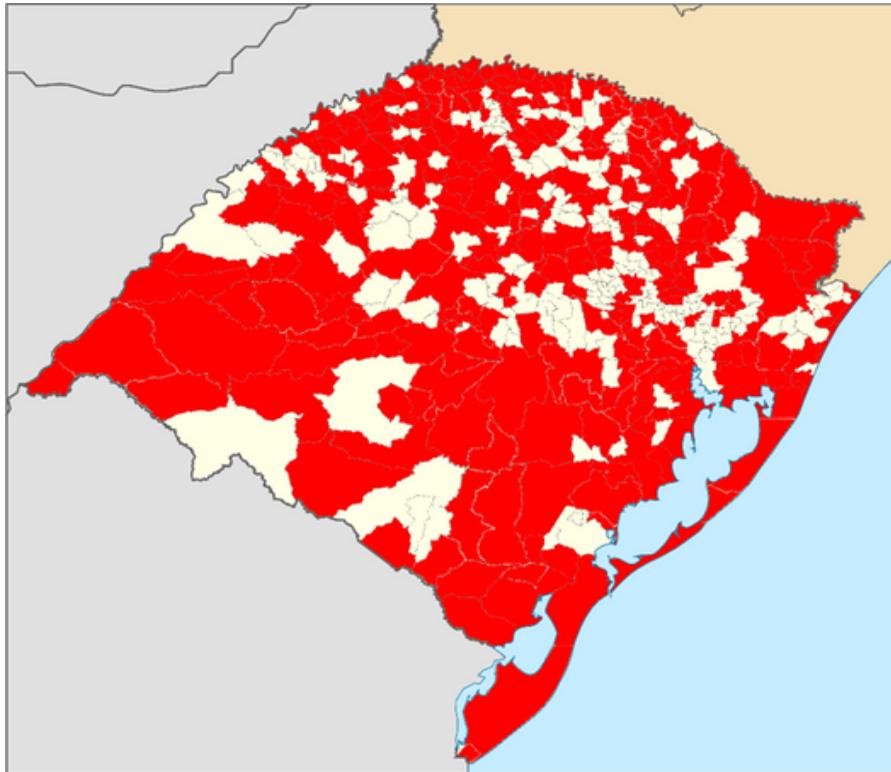
Tabela 1 - Atividades e competências da Diretoria de Qualidade dos Serviços (DQ)

	Atividade	Competências relacionadas
1	Fiscalização dos serviços regulados	<p>IV - examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos prestadores de serviços;</p> <p>VIII - emitir os Relatórios e respectivos Termos de Notificação decorrentes das fiscalizações realizadas;</p> <p>VII - fiscalizar, no que se refere à prestação adequada dos serviços públicos delegados, o cumprimento da legislação aplicável e dos instrumentos de delegação, aplicando sanções e emitindo autos de infrações, quando cabível;</p>
2	Atendimento de demandas externas	<p>XI - emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;</p>
3	Participação em atividades administrativas	<p>XIII - executar outras atividades correlatas.</p>
4	Participação em atividades regulatórias	<p>IIIX - examinar editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios para delegação de serviços públicos;</p> <p>XI - emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;</p> <p>XIII - executar outras atividades correlatas.</p>
5	Elaboração de estudos e documentos técnicos e de gestão	<p>I - acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados;</p> <p>II - formular e atualizar indicadores de qualidade dos serviços, bem como propor as respectivas metas;</p> <p>III - desenvolver metodologias de fiscalização por amostragem no desempenho dos serviços públicos delegados;</p> <p>VI - coletar, armazenar e tratar dados relativos aos aspectos de qualidade dos serviços públicos regulados, a fim de subsidiar as atividades reguladas;</p> <p>XII - disponibilizar estudos técnicos com vista a subsidiar os interessados a participarem de consultas e audiências públicas, mediante autorização do Presidente ou do Diretor-Geral;</p> <p>XI - emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;</p>
6	Fortalecimento das relações institucionais	<p>X - manter contato com representantes de entes e órgãos públicos e privados em matéria de sua competência;</p>
7	Capacitação e treinamento	<p>I - acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados;</p>

## SANEAMENTO

O saneamento básico compreende os serviços de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos (limpeza urbana) e drenagem das águas pluviais. No presente documento, o termo “saneamento” é 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, 288 municípios são conveniados com a AGERGS para regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela empresa delegatária. Em 287 desses municípios, a CORSAN é responsável pela prestação dos serviços, 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.



*Figura 2 - Municípios regulados pela AGERGS (em vermelho).*

A fiscalização por parte da AGERGS, é realizada 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.

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

O saneamento básico compreende os serviços de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos (limpeza urbana) e drenagem das águas pluviais. No presente documento, o termo “saneamento” é 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.

Destacamos que tais fiscalizações abrangem aspectos do abastecimento de água e esgotamento sanitário, onde são verificadas as ações que a CORSAN vêm realizando com o objetivo de cumprir as metas estabelecidas nos referidos planos, bem como no Contrato de Programa.

A metodologia adotada para este acompanhamento consiste na análise do PMSB e do Contrato de Programa do município, seguido da elaboração de Relatório de Fiscalização. Nesta etapa, adicionalmente, a critério do técnico responsável pela fiscalização, pode ser realizada vistoria 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 Relatório de Acompanhamento de Fiscalização, que conterà o parecer da Diretoria responsável pela fiscalização frente às manifestações da Companhia. Por fim, é dado conhecimento às partes (município e CORSAN) dos resultados da fiscalização; caso não sejam atendidas as determinações da AGERGS, segue-se a instauração do processo sancionatório, conforme previsto na Resolução Normativa n.º 13/2014.

*Tabela 2 - Atividades de fiscalização do cumprimento de metas do PMSB e CP realizadas em 2021.*

<b>Processo</b>	<b>Produto</b>	<b>Município</b>
000378-39.00/20-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Alvorada
000368-39.00/20-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barão
000367-39.00/20-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bom Retiro do Sul
000515-39.00/20-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Braga
000516-39.00/20-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cachoeira do Sul
000517-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Campo Novo
000386-39.00/20-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cerrito
000380-39.00/20-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Charqueadas
000519-39.00/20-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Coronel Bicaco
000385-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cristal
000379-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Dois Irmãos
000369-39.00/20-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Encantado
000521-39.00/20-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Faxinalzinho
000457-39.00/20-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Gramado
000366-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Guaporé
000522-39.00/20-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Horizontina
000371-39.00/20-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ilópolis
000523-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Itatiba do Sul
000525-39.00/20-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Jaquirana
000373-39.00/20-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Marau
000526-39.00/20-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Mariano Moro

<b>Processo</b>	<b>Produto</b>	<b>Município</b>
000374-39.00/20-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Não-Me-Toque
000527-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Esperança do Sul
000445-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Palma
000381-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Osório
000388-39.00/20-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pinheiro Machado
000446-39.00/20-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Pardo
000447-39.00/20-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rodeio Bonito
000450-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Margarida do Sul
000448-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Maria
000389-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santana da Boa Vista
000451-39.00/20-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Antônio das Missões
000452-39.00/20-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Cristo
000382-39.00/20-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Francisco de Paula
000372-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Jorge
000453-39.00/20-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José do Inhacorá
000387-39.00/20-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José do Norte
000454-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José do Ouro
000455-39.00/20-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Miguel das Missões
000456-39.00/20-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Seberi
000370-39.00/20-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vila Flores

*Tabela 3 - Atividades de fiscalização de grupo de municípios (etapa sancionatória) realizadas em 2021.*

Processo	Produto	Município
000424-39.00/20-4	Informação	Alecrim Alpestre Cachoeirinha Campina das Missões Caseiros Constantina Cruz Alta Dom Pedrito Eldorado do Sul Feliz Guaíba Marcelino Ramos Montenegro Muitos Capões Santa Maria São Lourenço do Sul Venâncio Aires Vista Gaúcha

### **Fiscalização técnica**

A fiscalização técnica tem ênfase no planejamento estratégico das empresas voltado à realização dos serviços técnicos de sua competência. Leva-se em consideração o Regulamento dos Serviços de Água e Esgoto da CORSAN, a legislação vigente relacionada a saneamento básico e meio ambiente e as normas técnicas aplicáveis elaboradas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT. No caso específico da BRK Ambiental Uruguaiana, considera-se também o contrato de concessão e a proposta da licitante. Neste processo de fiscalização, busca-se acompanhar o 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.

*Tabela 4 - Atividades de fiscalização técnica realizadas em 2021.*

Processo	Empresa	Produto
000420-39.00/20-3	CORSAN	Relatório de Fiscalização
000420-39.00/20-3	CORSAN	Termo de Notificação
001127-39.00/17-5	BRK Ambiental	Informação
000946-39.00/18-2	BRK Ambiental	Informação

000946-39.00/18-2	BRK Ambiental	Informação
001127-39.00/17-5	BRK Ambiental	Informação

### 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, dentre outras atividades.

Além disso, destaca-se que é objeto desse tipo de fiscalização a aplicação das Resoluções Normativas estabelecidas pela AGERGS, tais como as que tratam da cobrança pela disponibilidade de esgotamento sanitário, da compensação financeira a usuários de serviços públicos delegados de abastecimento de água em decorrência de interrupções de longa duração, entre outras.

*Tabela 5 - Atividades de fiscalização comercial realizadas em 2021.*

Processo	Empresa	Produto
000394-39.00/20-9	CORSAN	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
000394-39.00/20-9	CORSAN	Exposição de Motivos do Auto de Infração
000394-39.00/20-9	CORSAN	Auto de Infração
000848-39.00/19-8	CORSAN	Informação

### Indicadores

Os Contratos de Programa firmados entre a CORSAN e os municípios estabelecem indicadores de desempenho para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Visando atualizar, padronizar e aprimorar os indicadores de saneamento, a AGERGS apresentou nova proposta de indicadores a serem apurados por todas as empresas prestadoras de serviços de saneamento reguladas. A proposta e o regulamento são objeto da Nota Técnica n.º 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. Desta forma, com base na referida nota técnica, a AGERGS elaborou, em conjunto com a CORSAN, sua proposta de metas, por município conveniado, para cada um dos indicadores de qualidade previamente estabelecidos.

A proposta apresentada pela área técnica da Agência, seguindo o rito descrito na Lei Estadual n.º 11.075/1998 (Código Estadual de Qualidade dos Serviços Públicos), foi disponibilizada em consulta pública no período de 27 de agosto a 10 de setembro de 2018. No dia 12 de setembro de 2018 foi realizada a Audiência Pública tratando do assunto.

Seguindo o rito previsto na referida lei, em audiência com os usuários voluntários, estes votaram verbalmente pela aprovação e continuação do processo de elaboração das metas para os indicadores de saneamento, cujo produto foi finalmente apresentado na Nota Técnica n.º 01/2019-DQ, aprovada pela Resolução Normativa n.º 48, de 14 de março de 2019.

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

*Tabela 6 - Indicadores do saneamento da AGERGS.*

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

*Tabela 7 - Atividades de fiscalização dos indicadores de saneamento realizadas em 2021.*

<b>Processo</b>	<b>Produto</b>	<b>Município</b>
001139-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Aceguá
001150-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Água Santa
001151-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Agudo
001152-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ajuricaba
001153-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Alecrim
001217-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Alegrete
001219-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Alpeste
001220-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Alto Alegre
001221-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Alvorada
001222-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ametista do Sul
001223-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Antônio Prado
001224-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arambaré
001225-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Aratiba
001226-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arroio do Meio
001227-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arroio do Sal
001228-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arroio do Tigre
00122-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arroio dos Ratos
001230-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arroio Grande
001231-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arvorezinha
001232-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Áurea
001233-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Balneário Pinhal

001234-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barão
001235-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barão de Cotegipe
001236-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barão do Triunfo
001237-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barra do Guarita
001257-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barra do Quaraí
001258-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barra do Ribeiro
001261-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barracão
001261-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Barros Cassal
001262-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bento Gonçalves
001263-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Boa Vista do Burica
001264-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bom Jesus
001265-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bom Progresso
001266-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bom Retiro do Sul
001267-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Boqueirão do Leão
001268-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bossoroca
001269-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Braga
001270-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Butiá
001271-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Caçapava do Sul
001272-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cacequi
001309-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cachoeira do Sul
001310-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cachoeirinha
001311-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cacique Doble
001312-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Caibaté
001313-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Caiçara

001314-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Camaquã
001315-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cambará do Sul
001316-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Campestre da Serra
001317-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Campina das Missões
001318-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Campinas do Sul
001339-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Campo Novo
001340-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Campos Borges
001341-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Candelária
001342-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cândido Godói
001343-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Canguçu
001344-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Capão da Canoa
001348-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Capão do Leão
001349-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Capivari do Sul
001350-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Carazinho
001351-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Carlos Barbosa
001352-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Casca
001353-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Caseiros
001354-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Catuípe
001355-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cerrito
001356-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cerro Grande do Sul
001357-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cerro Largo
001358-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Chapada
001359-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Charqueadas
001360-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Chiapetta

001362 - 39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Chuí
001414-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cidreira
001415-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ciríaco
001416-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Colorado
001417-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Condor
001418-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Constantina
001419-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Coronel Bicaco
001420-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cotiporã
001421-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Crissiumal
001422-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cristal
001423-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cruz Alta
001424-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cruzeiro do Sul
001425-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	David Canabarro
001426-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Derrubadas
001427-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Dilermando de Aguiar
001428-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Dois Irmãos
001429-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Dom Feliciano
001430-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Dom Pedrito
001431-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Dona Francisca
001432-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Doutor Maurício Cardoso
001433-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Eldorado do Sul
001438-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Encantado
001439-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Encruzilhada do Sul

001440-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Entre Rios do Sul
001441-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Entre-Ijuís
001442-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Erebango
001443-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Erval Grande
001444-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Erval Seco
001445-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Esmeralda
001446-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Espumoso
001447-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Estação
001450-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Estrela
001451-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Fagundes Varela
001452-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Farroupilha
001453-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Faxinal do Soturno
001454-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Faxinalzinho
001425-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Faxinal do Soturno
001463-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Feliz
001463-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Flores da Cunha
001464-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Fontoura Xavier
001465-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Formigueiro
001466-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Fortaleza dos Valos
001467-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Frederico Westphalen
001468-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Garibaldi
001469-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Gaurama
001470-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	General Câmara
001471-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Getúlio Vargas

001472-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Girúá
001473-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Glorinha
001474-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Gramado
001475-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Gravataí
001476-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Guaíba
001477-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Guaporé
001478-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Guarani das Missões
001479-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Herval
001480-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Horizontina
001481-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Humaitá
001482-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ibiaçá
001483-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ibiraiaras
001484-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ibirubá
001485-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ijuí
001486-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ilópolis
001501-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Imbé
001502-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Independência
001503-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Inhacorá
001504-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ipê
001505-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Iraí
001506-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Itapuca
001507-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Itaqui
001508-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Itatiba do Sul
001509-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ivorá

001510-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Jaboticaba
001511-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Jacutinga
001512-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Jaquarã
001513-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Jaguari
001514-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Jaquirana
001515-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Júlio de Castilhos
001516-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Lagoa Vermelha
001517-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Lagoão
001518-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Lajeado
001519-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Lavras do Sul
001520-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Liberato Salzano
001521-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Maçambará
001522-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Machadinho
001523-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Manoel Viana
001524-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Maratá
001525-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Marcelino Ramos
001526-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Mariano Moro
001527-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Mata
001528-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Maximiliano de Almeida
001529-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Miraguaí
001530-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Montenegro
001531-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Morro Reuter
001532-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Mostardas

001533-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Muitos Capões
001534-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Não-Me-Toque
001535-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nonoai
001536-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Araçá
001537-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Bassamo
001538-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Esperança do Sul
001539-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Palma
001540-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Petrópolis
001542-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	NOva Prata
00153-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Roma do Sul
001544-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Osório
001545-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Paim Filho
001546-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Palmares do Sul
001547-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Palmeira das Missões
001548-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Palmitinho
001549-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Panambi
001550-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pantano Grande
001551-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Paraí
001552-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Passo Fundo
001553-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Paverama
001554-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pedras Altas
001555-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pedro Osório
001556-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pejuçara

001557-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pinheirinho do Vale
001558-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pinheiro Machado
001559-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Pinto Bandeira
001560-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Piratini
001562-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Planalto
001570-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Porto Lucena
001571-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Porto Xavier
001572-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Putinga
001573-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Quaraí
001574-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Redentora
001575-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Restinga Sêca
001576-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio dos Índios
001577-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Grande
001578-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Pardo
001579-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Roque Sales
001143-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rodeio Bonito
001203-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ronda Alta
001204-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rondinha
001205-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rosário do Sul
001206-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Salto do Jacuí
001208-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Salvador do Sul
001209-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Sananduva
001210-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Bárbara do Sul
001212-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Margarida do Sul

001213-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Maria
001214-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Maria do Herval
001216-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Rosa
001239-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Vitória do Palmar
001240-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santana da Boa Vista
001241-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santiago
001242-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Ângelo
001245-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Antônio da Patrulha
001246-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Antônio das Missões
001249-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Augusto
001250-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Cristo
001251-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Expedito do Sul
001252-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Francisco de Assis
001253-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Francisco de Paula
001254-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Jerônimo
001255-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São João da Urtiga
001256-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Jorge
001260-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José do Herval
001275-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José do Inhacorá
001276-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José do Norte
001277-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José do Ouro

001278-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José dos Ausentes
001279-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Lourenço do Sul
001280-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Luiz Gonzaga
001281-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Marcos
001282-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Martinho
001283-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Miguel das Missões
001284-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Nicolau
001285-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Pedro da Serra
001286-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Pedro do Sul
001287-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Sebastião do Caí
001288-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Sepé
001289-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Valentim
001290-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Vicente do Sul
001292-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Sarandi
001293-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Seberi
001294-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Sede Nova
001295-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Selbach
001296-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Serafina Corrêa
001297-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Sertão
001298-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Sertão Santana
001299-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Severiano de Almeida
001300-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Silveira Martins
001302-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Sobradinho

001303-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Soledade
001304-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tapejara
001308-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tapera
001319-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tapes
001320-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Taquara
001321-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Taquari
001322-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Taquaruçu do Sul
001323-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tavares
001324-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tenente Portela
001332-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Terra de Areia
001333-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tiradentes do Sul
001334-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Torres
001335-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tramandaí
001337-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Três Cachoeiras
001345-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Três de Maio
001346-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Três Passos
001347-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Trindade do Sul
001387-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Triunfo
001388-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tucunduva
001389-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tupanciretã
001390-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tuparendi
001392-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Unistalda
001393-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vacaria
001394-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Venâncio Aires

001395-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Veranópolis
001396-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Viadutos
001397-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Viamão
001398-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vicente Dutra
001399-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Victor Graeff
001400-39.00/21-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vila Flores
001401-39.00/21-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vila Nova do Sul
001402-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vista Alegre
001403-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vista Gaúcha
001404-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Xangri-lá

## Fiscalização comercial

Dentro da Diretoria de Qualidade dos Serviços, a área de Transportes 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 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:

*Tabela 8 - Indicadores de desempenho do transporte rodoviário de passageiros regulado pela AGERGS.*

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

No serviço de Longo Curso, 23 empresas, numa abrangência de 90% do faturamento do sistema, tem a obrigação de encaminhar mensalmente uma série de informações para cada linha existente. Por sua vez, no serviço Metropolitano há esta obrigatoriedade para a totalidade das empresas. Além deste acompanhamento, através de indicadores, também são realizadas fiscalizações técnicas presenciais nas empresas.

*Tabela 9 - Atividades de fiscalização por indicadores do transporte intermunicipal realizadas em 2021.*

<b>Processo</b>	<b>Produto</b>	<b>Fiscalizada</b>
000613-39.00/19-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bento Gonçalves
001060-39.00/21-3	Relatório de Fiscalização	Bento Gonçalves
001063-39.00/21-1	Relatório de Fiscalização	DATC
000614-39.00/19-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Embaixador
001064-39.00/21-4	Relatório de Fiscalização	Helios
001374-39.00/19-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Nova Palmira
000482-39.00/19-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Planalto
000481-39.00/19-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Reunidas
000412-39.00/19-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Guaíba
000616-39.00/19-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Marcos
001048-39.00/21-1	Relatório de Fiscalização	São Marcos
001373-39.00/19-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vale do Sol

*Tabela 10 - Atividades de fiscalização por indicadores do transporte metropolitano realizadas em 2021.*

<b>Processo</b>	<b>Produto</b>	<b>Fiscalizada</b>
000627-39.00/21-7	Relatório de Fiscalização	Danytur
000705-39.00/20-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Embaixador
000413-39.00/19-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Fátima
000720-39.00/20-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Fátima
001338-39.00/21-4	Relatório de Fiscalização	Feitoria
000769-39.00/19-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Itapuã

000686-39.00/20-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Itapuã
001331-39.00/21-5	Relatório de Fiscalização	Louzada
000639-39.00/21-4	Relatório de Fiscalização	Monte Belo
000347-39.00/19-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Guaíba
000247-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Guaíba
000771-39.00/19-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José
001105-39.00/19-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Marcos
000707-39.00/20-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Marcos
001053-39.00/21-0	Relatório de Fiscalização	São Marcos
000339-39.00/18-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Sinoscap
001336-39.00/21-9	Relatório de Fiscalização	SOGIL (Soc. Gigante)
001278-39.00/17-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Unesul
001363-39.00/21-6	Relatório de Fiscalização	Viamão
001100-39.00/19-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	VICASA (Canoense)

## Transporte Hidroviário

A AGERGS, conforme previsto na sua legislação, atua na fiscalização dos serviços concedidos por meio do acompanhamento de indicadores de qualidade. Durante o ano de 2021, houve acompanhamento mensal dos serviços prestados pela travessia Porto Alegre – Guaíba, por meio dos indicadores estabelecidos no contrato de concessão.

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

*Tabela 11 - Indicadores de desempenho do transporte hidroviário regulado pela AGERGS.*

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 se a estrutura física: sala de espera, dependência para fraldário, sinalização tátil, sanitários, sanitário adaptado e rampas de acesso, bem como o próprio prédio, está de acordo com os projetos licitados e se estão em conformidade com o que foi estabelecido no contrato de concessão.

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

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

## **Rodovias**

A atividade reguladora da AGERGS está presente também na área de rodovias, conforme dispõe sua lei de criação, Lei Estadual n.º 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 n.º 14.875/2016, que autoriza o Poder Executivo a conceder os serviços de exploração das rodovias e infraestrutura de transportes terrestres, regulamentada pelo Decreto n.º 53.490/2017, confere à AGERGS as competências para análise e homologação de editais, contratos e termos aditivos, resolução de conflitos como última instância administrativa, revisão contratual, apuração e correção de desequilíbrios econômico-financeiros, aplicação de sanções, aprovação e reajuste das tarifas de pedágio, entre outros.

Até o ano de 2013, quando da extinção dos contratos de concessão, a AGERGS atuou na regulação do Programa Estadual de Concessões Rodoviárias, que compreendeu sete polos rodoviários (Metropolitano, Caxias do Sul, Vacaria, Santa Cruz do Sul, Gramado, Lajeado e Carazinho) e quase 1.800 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.

Durante o ano de 2021, no que tange a concessão da rodovia RSC-287, a Diretoria de Qualidade dos Serviços trabalhou em conjunto com outros órgãos da Agência em atividades para adequação e expansão de soluções de inteligência de negócios, automatização e melhoria das análises, monitoramento, consistência e controles de conferência de entrega dos balancetes e planilhas de informações contábeis e operacionais, quanto administração, gestão e operação de rodovias; na contratação de apoio à fiscalização do Contrato da Concessão da RSC-287; bem como na análise da minuta contratual a ser firmada para a concessão da rodovia. Também está envolvida com a análise de outros documentos relacionados aos demais blocos de rodovias a serem concedidos pelo Estado do Rio Grande do Sul e regulados pela AGERGS.

## **Atendimento de demandas externas**

Este grupo de atividade representa a demanda de informações ou ações, seja a caráter de consulta, solicitação ou auditoria, realizada por diferentes instituições requerentes, para a AGERGS. São exemplos de atividades: análise de recursos a autos de infração emitidos pelos municípios conveniados; demandas de usuários de serviços delegados realizados mediante ouvidoria; requisições de informações e documentos por instituições públicas e de auditoria; entre outros.

Tabela 12 - Atividades de atendimento à demandas externas realizadas em 2021.

Processo	Assunto	Requerente
000009-39.00/21-0	Extensão da rede abastecimento de água	CM Aceguá
000219-39.00/21-8	Relatório fiscalizações	MP-RS
000300-39.00/21-0	Recurso voluntário Brita Rodovias	Brita Rodovias
000341-39.00/21-0	Novo modelo caixa Corsan	CM Rio Grande
000404-39.00/21-9	Demanda Procon Bento Gonçalves	PROCON
000430-39.00/21-3	Obras em vias públicas	CM Uruguiana
000466-39.00/21-5	Informações e documentos BRK Ambiental	ADECON
000468-39.00/21-0	Ligação dos usuários na rede de coleta de esgoto - soleira negativa	MP-RS
000671-39.00/20-1	Aplicação da arrecadação REN 35 - disponibilidade sistema esgotamento	MP-RS
000684-39.00/21-0	Suspensão tarifa disponibilidade durante pandemia	Deputado Estadual
000687-39.00/19-6	Transporte Barra do Ribeiro - Guaíba – POA	CM Barra do Ribeiro
000755-39.00/21-5	Redução valor fatura Corsan	CM Quaraí
000764-39.00/21-4	Decretos de suspensão abastecimento	CORSAN
000766-39.00/21-0	Decretos municipais - Suspensão abastecimento por inadimplência	CORSAN
000777-39.00/21-4	Excepcionalidade compensação financeira	CORSAN
000829-39.00/21-9	Requisição documentos convênios Arvorezinha e Santo Ângelo	TCE-RS
000835-39.00/20-1	Desentupimento de tubulações de esgoto	CM Uruguiana
000865-39.00/21-5	Plano de Contingência e Emergência	BRK Ambiental
000873-39.00/21-1	Relatório de indicadores	ADECON
000888-39.00/21-7	Solicitação PGE - CORSAN	PGE-RS

000893-39.00/21-5	Vereador de São Luiz Gonzaga solicita informações sobre convênio	CM São Luiz Gonzaga
000895-39.00/20-2	Reclamação hidrômetros BRK	CM Uruguiana
000906-39.00/20-7	Informações serviço da Corsan	PM Arroio do Tigre
000909-39.00/21-3	Homologação contrato especial	CORSAN
000911-39.00/21-3	Inclusão de serviços de terceiros na fatura	CORSAN
000954-39.00/20-0	Novo marco regulatório saneamento (adequações)	ADECON
000954-39.00/21-9	Sinalização	MP-RS
000972-39.00/20-9	Cobrança disponibilidade sistema esgoto	CM Guaíba
000992-39.00/21-0	Excepcionalidade compensação financeira	CORSAN
001013-39.00/20-4	Cassação contrato ER Palmeira das Missões	DAER
001023-39.00/21-4	Placas de Ouvidoria da AGERGS	Rota de Santa Maria
001024-39.00/21-7	Requisição de documentos convênio Santa Bárbara do Sul	TCE-RS
001029-39.00/21-0	Excepcionalidade compensação financeira	CORSAN
001056-39.00/21-8	Relatório indicadores BRK	ADECON
001083-39.00/21-5	Excepcionalidade compensação financeira	CORSAN
001300-39.00/18-7	Desequilíbrio tarifário - falta adesão rede esgoto BRK	BRK Ambiental
001531-39.00/19-0	Informações empresa Silva Transportes	MP-RS
000849-39.00/20-4	Análise Recurso AI 09/2020 Corsan	PM Santa Maria
000923-39.00/21-0	Análise Recurso AI 01/2021 Corsan	PM Santa Maria
000983-39.00/21-1	Análise Recurso AI 03/2021 Corsan	PM Santa Maria

## Atividades administrativas

As atividades administrativas são aquelas necessárias para o funcionamento da AGERGS, isto é, as atividades-meio. São exemplos principais as atividades de contratação, credenciamento e comissões.

*Tabela 13 - Atividades administrativas com participação da DQ em 2021.*

Processo	Assunto
001124-39.00/19-3	Comissão – CPL
001567-39.00/19-1	Comissão – CPL
000995-39.00/20-0	Comissão – CPL – Aquisição scanners pelo NIN para protocolo
001140-39.00/18-8	Comissão – CPL – Termo de Referência para validação da metodologia de avaliação de ativos junto à CORSAN
001188-39.00/19-5	Comissão – Credenciamento
000005-39.00/21-9	Comissão – Credenciamento
000520-39.00/20-1	Comissão – GAFRE 2020
000799-39.00/20-5	Comissão de Inventário dos Valores em Tesouraria
000886-39.00/21-1	Contratar serviços de apoio à fiscalização do Contrato da Concessão da RSC-287
001086-39.00/21-3	Demanda credenciamento para fiscalização dos municípios de Lajeado, Candelária, Faxinal do Soturno, Cruzeiro do Sul e Arroio do Tigre
001085-39.00/21-0	Demanda credenciamento para fiscalização dos municípios de Pedro Osório, Chuí, Santa Vitória do Palmar, Pedras Altas e Arroio Grande
001087-39.00/21-6	Demanda credenciamento para fiscalização dos municípios de Restinga Sêca, São Pedro do Sul, Tupanciretã, Maçambará e Santiago
000632-39.00/21-5	Levantamento dos Processos Organizacionais da AGERGS

## Atividades regulatórias

As atividades regulatórias estão relacionadas aos atos normativos expedidos pela AGERGS, seja sua edição, revisão ou aplicação. Também são assim classificadas as atividades regulatórias tais como análise de instrumentos de delegação, editais e contratos, revisão e reajuste tarifários, entre outros.

*Tabela 14 - Atividades regulatórias com participação da DQ em 2021.*

Processo	Assunto
000288-39.00/20-0	Alteração REN 37/2017 Compensação financeira
001575-39.00/19-8	Concessão da Estação Rodoviária de Porto Alegre
000918-39.00/21-2	Concessões de rodovias estaduais
000802-39.00/19-4	Edital da Estação Rodoviária de Guaporé
000997-39.00/21-4	Edital de Estação Rodoviária de Estrela
001407-39.00/21-4	Edital de Estação Rodoviária de Veranópolis
000346-39.00/21-3	Homologação dos valores da REN 35/2016
000742-39.00/20-7	Homologar contrato de adesão limpeza programada de fossas sépticas
001121-39.00/19-5	Lei Federal nº 13.460/2017. Legislação de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.
000747-39.00/21-9	Penalidades na concessão da rodovia RSC-287
000845-39.00/20-3	Revisão ordinária BRK Ambiental
001170-39.00/19-1	Revisão REN 13/2014 – penalidades
000741-39.00/20-4	Revisar a Resolução Normativa nº 50/2019 (doc. 0282983), que disciplina a prestação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais pela CORSAN

## Elaboração de estudos e documentos técnicos e de gestão

A elaboração de estudos e documentos técnicos pode ser, muitas vezes, uma atividade regulatória. No entanto, são classificadas dessa forma as atividades cujos produtos são relatórios de informações externos ou para gestão interna. Assim, entram aqui os processos de planos de metas, plano de trabalho do saneamento, gestão de indicadores (formulação, atualização e metas), matérias relacionadas a consultas e audiências públicas e todos os trabalhos voltados para melhoria de fluxos, metodologias e sistemas da AGERGS, bem como a coleta, armazenamento e tratamento de dados relativos aos aspectos de qualidade dos serviços.

*Tabela 15 - Atividades de elaboração de estudos e documentos técnicos e de gestão com a participação da DQ em 2021.*

Processo	Assunto
000891-39.00/21-0	Respostas das manifestações da Audiência Pública 01/2021 - Revisão Tarifária BRK
000808-39.00/20-4	PAM 2021
000842-39.00/20-5	Relatório de atividades AGERGS
000050-39.00/17-6	Acompanhamento relatórios transporte indicadores
001021-39.00/21-9	Alinhamento ao Banco de DADOS - AGERGS – SINTRA
000762-39.00/21-9	Projeto Melhoria dos Processos de Recebimento dos Dados via SIA/AGERGS- Estações Rodoviárias - Regulados pela AGERGS
000525-39.00/21-3	BI – Rodovias concedidas – Parte 1 – IMPLANTAÇÃO
001021-39.00/21-9	Indicadores saneamento BRK Ambiental
001008-39.00/14-1	Indicadores saneamento CORSAN
000554-39.00/20-8	Gestão de dados da Diretoria de Qualidade

## Fortalecimento das relações institucionais

O fortalecimento das relações institucionais é objetivo estratégico da AGERGS. Dentro da Diretoria de Qualidade, contribuem para o alcance desse objetivo a realização de eventos de capacitação e treinamento de municípios conveniados, reuniões técnicas, encontros e palestras, bem como quais tratativas referentes aos convênios de delegação.

*Tabela 16 - Eventos com participação da DQ em 2021.*

Processo	Assunto
000272-39.00/20-1	Encontro Virtual sobre Saneamento – 17 de março
000272-39.00/20-1	Minicurso de diretrizes de fiscalização do saneamento – 16 e 17 de junho

## Capacitação e treinamento

A capacitação dos servidores é fundamental para que a AGERGS possa acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados e garantir a efetividade da regulação. Incluem-se neste grupo cursos, treinamentos, congressos, palestras, entre outros.

*Tabela 17 - Atividades de capacitação dos servidores da DQ em 2021.*

Processo	Assunto
001093-39.00/21-7	XII Congresso Brasileiro de Regulação e 6ª ExpoABAR
000210-39.00/21-3	Curso Estratégias e Ferramentas de Negociação e Casos Reais – CMI Interser
000416-39.00/21-6	Resolução Consensual de Conflitos envolvendo Agências Reguladoras – Soluções Inclusivas Sustentáveis (SIS)



# **GERÊNCIA DE ENERGIA ELETRICA E GÁS CANALIZADO - GPE**

## INTRODUÇÃO

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

### 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, que atendem 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	2.982.474	57,38%
	CEEE-D	1.788.706	34,41%
	ELETROCAR	38.949	0,75%
	DEMEI	34.387	0,66%
	HIDROPAN	19.424	0,37%
	UHENPAL	16.777	0,32%
	MUX ENERGIA	12.390	0,24%
Permissionária	CERTEL	70.609	1,36%
	COPREL	55.300	1,06%
	CERMISSÕES	27.365	0,53%
	CERTAJA	25.605	0,49%
	CRELUZ-D	24.703	0,48%

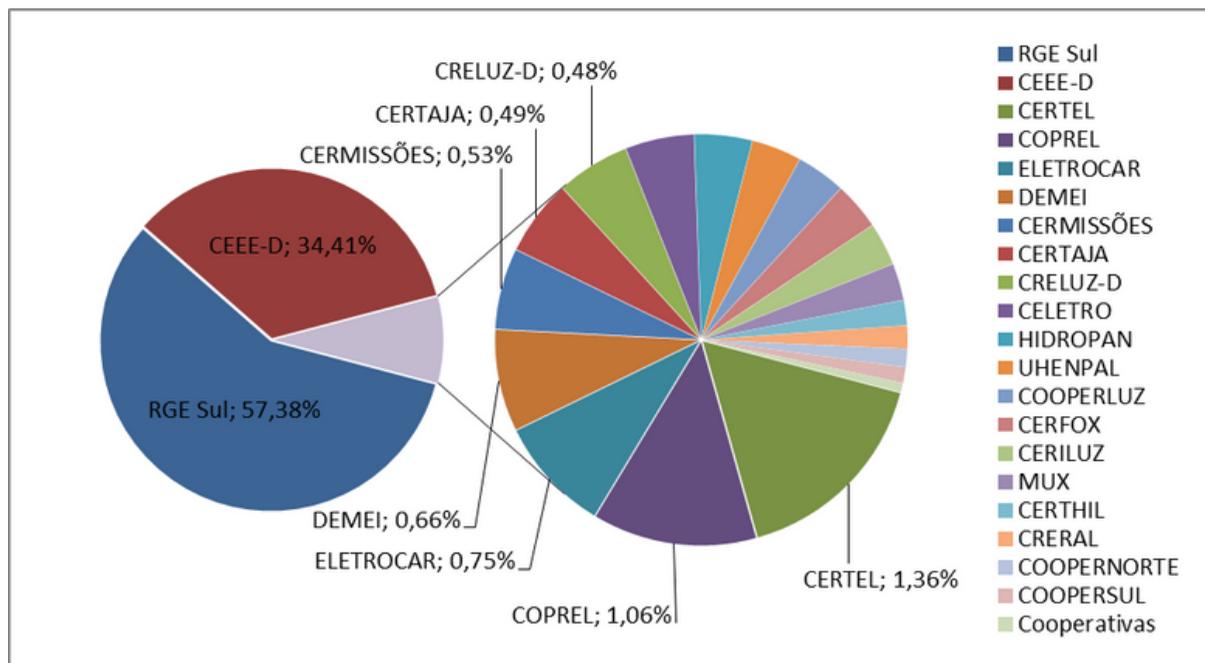
Permissionária	CELETRO	23.074	0,44%
	COOPERLUZ	16.567	0,32%
	CERFOX	16.040	0,31%
	CERILUZ	14.547	0,28%
	CERTHIL	8.455	0,16%
	CRERAL	7.770	0,15%
	COOPERNORTE	6.118	0,12%
	COOPERSUL	5.298	0,10%
Cooperativa	COSEL	1.766	0,03%
	CERVALE	1.286	0,02%
Total		5.197.610	5.197.610

<sup>1</sup> Relatórios DEC/FEC – ANEEL (dezembro de 2021) - <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 2021 ainda não consolidados.

Figura 1 – Distribuição dos consumidores por empresa.



A AGERGS realiza fiscalizações em campo, de escritório e por monitoração nas Concessionárias e Permissionárias de distribuição de energia elétrica, de acordo com o contrato de metas celebrado com a ANEEL, mais especificamente, com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade - SFE.

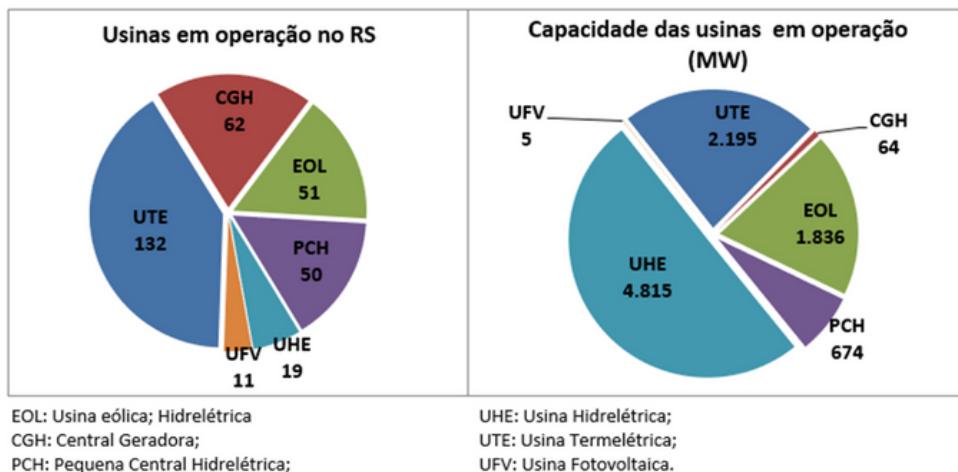
Além da distribuição de energia elétrica a AGERGS atua na fiscalização e monitoramento de centrais geradoras elétricas<sup>2</sup> em fase de implantação, operação, reforma, modernização, repotenciação ou desativadas. Tal atuação se dá de acordo com o contrato de metas com a Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG da ANEEL,

No Estado do RS a capacidade de geração instalada em operação é de 9,6 GW<sup>3</sup>, distribuída conforme a figura 2, representando 5,2% da capacidade Nacional. Somam-se a esses empreendimentos, 7 usinas em fase de construção e 16 em construção não iniciada.

<sup>2</sup>REN ANEEL nº 902/2020.

<sup>3</sup>Sistema de Informações de Geração da ANEEL - SIGA - ANEEL, novembro - 2020.

Figura 2 – Empreendimentos de Geração no Rio Grande do Sul em 02/2022.



Além das atividades de fiscalização, a GPE tem contratos de metas com Assessoria Institucional da Diretoria – AID da ANEEL, com a Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA e com a Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira - SFF.

Para a AID, por demanda, realiza em nome da ANEEL: visitas precursoras institucionais no Estado; elabora mala direta institucional para divulgação de ações realizadas pela Agência Nacional; visita e valida espaços para realização de eventos institucionais; e participa de eventos institucionais realizados pela ANEEL.

Para a SMA, a Gerência realiza avaliação dos processos administrativos relativos às solicitações da ouvidoria, enquanto para a SFF realiza fiscalizações de apuração, apropriações contábeis e recolhimentos relacionados à P&D e Eficiência Energética, e de atos e negócios jurídicos entre as concessionárias, permissionárias e autorizadas e suas partes relacionadas.

Todas as atividades relativas à ANEEL realizadas no ano de 2021 foram baseadas nos contratos de metas:

- Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE  
nº 0010/2021-ANEEL – valor R\$ 1.258.190,87;  
Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0010/2021-ANEEL – redução ara R\$ 982.467,51.
- Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira - SFF  
nº 0011/2021-ANEEL – R\$ 48.461,85;  
Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0011/2021-ANEEL – aumento para R\$ 49.229,21.
- Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Geração – SFG  
nº 0012/2021-ANEEL – R\$ 547.653,91;  
Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0012/2021-ANEEL – redução para R\$ 498.610,26.

- Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA  
nº 0013/2021-ANEEL – R\$ 500.644,39;  
Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0013/2021-ANEEL – aumento para R\$ R\$ 508.571,67.
- Assessoria Institucional da Diretoria – AID  
nº 0014/2021-ANEEL – R\$ 49.220,92;  
Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0014/2021-ANEEL – aumento para R\$ R\$ 50.000,29.

Inicialmente, previsões de tarefas geraram os valores estimados e descritos nos contratos com as Superintendências da ANEEL, totalizando um montante de R\$ 2.404.171,94 (dois milhões, quatrocentos e quatro mil cento e setenta e um reais e noventa e quatro centavos). Posteriormente, aditivos foram necessários face à consolidação da definição das atividades para o ano de 2021, implicando em reduções e acréscimos e alterações de tarefas nos contratos, passando o valor total dos contratos para R\$ 2.088.878,94 (dois milhões, oitenta e oito mil oitocentos e setenta e oito reais e noventa e quatro centavos). Ainda, com exceção do aditivo ao Contrato de Metas nº 0014/2021-ANEEL, em todos os demais aditivos o prazo de encerramento dos contratos de metas passou de 31 de dezembro de 2021 para 31 de março de 2022.

### Atividades de Fiscalização e Mediação Realizadas

Do contrato e aditivo com a SFE ocorreram as atividades listadas resumidamente na tabela 2. Na tabela 3 estão resumidas as atividades acordadas com a SFG. E as atividades demandadas pela SMA estão listadas na tabela 4. Quanto as atividades com a AID, não houve demandas no período.

*Tabela 2 – Atividades da GPE com a SFE - Distribuição de Energia Elétrica no RS – 2021.*

Distribuidora	Tipo de Ação	Assunto
CEEE-D	Fiscalização - Acompanhamento Plano de Resultados	Continuidade (1º trimestre)
CEEE-D		Continuidade (2º trimestre)
CEEE-D		Continuidade (3º trimestre)
CEEE-D		Geração Distribuída (1º trimestre)
CEEE-D		Geração Distribuída (2º trimestre)
RGE SUL		Continuidade (1º trimestre)

RGE SUL	Fiscalização - Acompanhamento Plano de Resultados	Continuidade (2º trimestre)
RGE SUL		Continuidade (3º trimestre)
RGE SUL		Pedidos de Ligação (1º trimestre)
RGE SUL		Pedidos de Ligação (2º trimestre)
RGE SUL		Pedidos de Ligação (3º trimestre)
CEEE-D	Fiscalização - Análise da Distribuição	Atendimento
CEEE-D		Continuidade
CEEE-D		Faturamento
CEEE-D		Faturas de Energia Elétrica
CEEE-D		Ligação com Obras
DEMEI		Base de Dados Geográficos da Distribuidora
ELETROCAR		Base de Dados Geográficos da Distribuidora
ELETROCAR		Faturas de Energia Elétrica
ELETROCAR		Ressarcimento de Danos Elétricos
HIDROPAN		Atendimento
HIDROPAN		Base de Dados Geográficos da Distribuidora
HIDROPAN		Faturas de Energia Elétrica
MUX ENERGIA		Atendimento
RGE SUL		Apuração de Indicadores de Continuidade
RGE SUL		Atendimento
RGE SUL		Faturas de Energia Elétrica
UHENPAL		Faturas de Energia Elétrica
UHENPAL		Geração Distribuída

RGE SUL	Instrução de Processo Decisório	Custos Administrativos em Participação em Obras
CEEE-D	Nota Técnica	Continuidade
CEEE-D		Geração Distribuída
CEEE-D		Ligação com Obras
ELETROCAR		Ressarcimento de Danos Elétricos
HIDROPAN		Atendimento
MUX ENERGIA		Atendimento
RGE SUL		Atendimento
RGE SUL		Continuidade
RGE SUL		Pedidos de Ligação

*Tabela 3 – Atividades da GPE com a SFG – Geração de Energia Elétrica no RS – 2021.*

Usina	Atividade	Campanha
PCH Autódromo	Fiscalização	Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH Boa Fé		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH Boa Fé		Segurança de Barragens
PCH Caçador		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH Canastra		Segurança de Barragens
PCH Capígui		Segurança de Barragens
PCH Cazusa Ferreira		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH Cotiporã		Desempenho de usinas com despacho não centralizado

PCH Guarita	Fiscalização	Segurança de Barragens
PCH Jardim		Mancha de Inundação
PCH Linha Emília		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH Linha Emília		Segurança de Barragens
PCH Linha Emília		Segurança de Barragens
PCH Palanquinho		Segurança de Barragens
PCH Rio dos Índios		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH Santa Carolina		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH São Paulo		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
UHE Bugres		Segurança de Barragens
UHE Jacuí		Segurança de Barragens
UHE Monte Claro		Segurança de Barragens
Usinas CEEE-G		Estações Hidrométricas
EOL Capão do Inglês		Instrução de processo Decisório
EOL Aura Mangueira VII	DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva	
EOL Aura Mirim II	DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva	
EOL Chuí 9	DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva	
EOL Chuí I	DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva	

EOL Chuí II	Instrução de processo Decisório	DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Chuí IV		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Chuí V		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Corredor do Senandes II		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Corredor do Senandes III		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Corredor do Senandes IV		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Coxilha Seca		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Galpões		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Ibirapuitã I		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Minuano I		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Minuano II		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL REB Cassino I		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL REB Cassino II		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva

EOL REB Cassino III	Instrução de processo Decisório	DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Vento Aragano I		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 24		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 25		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 26		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 27		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 28		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 29		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 30		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 31		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 34		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 35		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace 36		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva

EOL Verace I	Instrução de processo Decisório	DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace II		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace III		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace IV		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace IX		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace V		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace VI		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace VII		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace VIII		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Verace X		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
EOL Xangri-lá		DAPR/D – Declaração de Atendimento aos Requisitos dos Procedimentos de Rede Definitiva
PCH Boa Fé		Segurança de Barragens
PCH Canastra		Segurança de Barragens
PCH Cazuza Ferreira		Desempenho de usinas com despacho não centralizado

PCH Criúva	Instrução de processo Decisório	Segurança de Barragens
PCH Jardim		Mancha de Inundação
PCH Linha Emília		Desempenho de usinas com despacho não centralizado
PCH Monte Claro		Segurança de Barragens
PCH Palanquinho		Segurança de Barragens
PCH Passo do Meio		Segurança de Barragens
UHE Bugres		Segurança de Barragens

*Tabela 4 – Atividades da GPE com a SMA – Ouvidoria no RS – 2021.*

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

Com o advento da Lei Estadual nº 15.648, de 1º de junho de 2021, a AGERGS passou a regular o serviço de distribuição de gás canalizado no Estado. Em virtude dessa Lei, foram elaboradas as minutas para o Regulamento de Serviços de Distribuição do Gás Canalizado no Estado do Rio Grande do Sul e das condições gerais do mercado livre de gás canalizado. Também foram realizadas consulta e audiência pública para a coleta de contribuições das partes interessadas no assunto.

A GPE também realizou análises de contratos de suprimento de gás, sendo um de suprimento de biometano e outro de gás natural na modalidade de contratação “firme base”.



**OUVIDORIA**

## META 1

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

No ano de 2021 (jan-dez) foram registradas 12.103 manifestações de usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA) e concluídas 12.082 protocolos, conforme relatório quantitativo do sistema. Portanto, em média, foram concluídas, em até 30 dias, 99,8% dos protocolos registrados, conforme Tabela 1 abaixo.

Tabela 1 - Índice de finalização de registros SOA em até 30 dias.  
Período Jan-Dez/2021.

Demandas SOA	2021
Cadastradas	12.103
Concluídas	12.082
<i>Índice de finalização (%)</i>	99,8

Resultado alcançado da Meta 1: a Meta 1 foi atendida integralmente no ano de 2021.

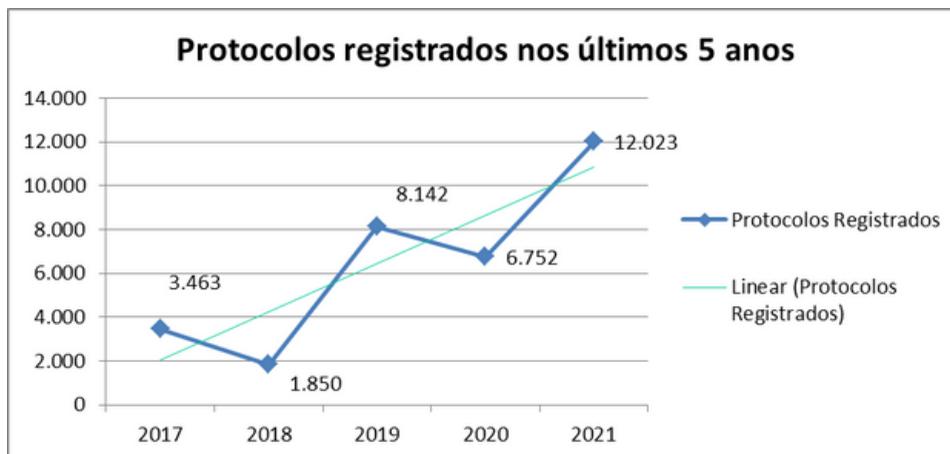
Ao aprofundar a análise das atividades da Ouvidoria, ao longo do ano destaca-se a realização de vários testes para o lançamento oficial do aplicativo da AGERGS registrados no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA). O lançamento oficial do aplicativo da AGERGS com georreferenciamento e registro no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA) foi em agosto de 2021 e encontra-se atualmente à disposição dos usuários da rodovia ERS-287, operada pela concessionária Rota de Santa Maria.

Também devem ser observados os registros em andamento, não concluídos em 2021. Ao total foram 23 protocolos abertos em 2021 para teste do aplicativo e 47 registros em andamento, não concluídos em 2021.

Evidentemente que esses testes devem igualmente ser subtraídos do total cadastrado no Sistema de Ouvidoria, assim como os protocolos que restaram em andamento no final de 2021, totalizando 10.023 protocolos válidos para totalização estatística da Ouvidoria.

De maneira que o histórico dos últimos 5 anos de atendimentos na Ouvidoria apresentam uma clara tendência linear de crescimento de demandas. Ver Gráfico 1 abaixo:

Gráfico 1 – Evolução das demandas de Ouvidoria nos últimos 5 anos. 2017-2021. Ouvidoria/AGERGS



Por outro lado, ao olhar a demanda 2021 da Ouvidoria aberta por área regulada, ou setor de infraestrutura regulada, identifica-se o saneamento como o mais demandado, com 11.567 atendimentos. Deve-se, no entanto, observar que destes atendimentos, 10.146 foram atendimentos de primeiro contato do usuário da Corsan que não sabia ou lembrava o número de 0800 do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) da Corsan. Nesses casos, a Ouvidoria da AGERGS simplesmente informa ao usuário o número correto para o cliente ligar para a Corsan. Caso não for satisfatoriamente atendido, aí sim, deve ligar para o número 0800 979 0066 para que a Ouvidoria da AGERGS possa ajudar para conclusão satisfatória da manifestação do usuário.

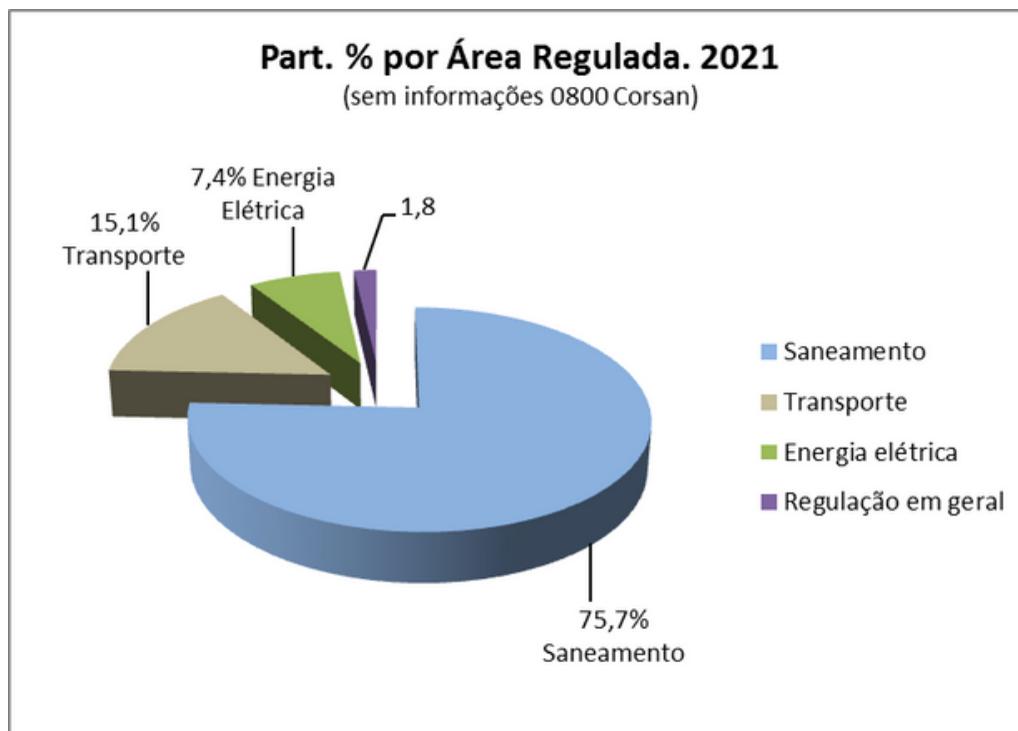
Como essas demandas de primeiro contato do usuário da Corsan ou de atendimento de primeiro nível, representa um número muito expressivo, ou seja, 84,4% de todos os atendimentos da Ouvidoria, a análise da distribuição setorial das demandas fica distorcida. Mesmo assim, depurando-se a estatística da distribuição setorial das demandas, subtraindo as informações do número de 0800 do SAC Corsan, o setor de saneamento responde por 75,7% das demandas, seguido pelo Setor de Transporte, compreendido como a soma do Transporte Intermunicipal de Passageiros (TIP) Rodoviário de Longo Curso e Metropolitano, Estações Rodoviárias, Rodovias concedidas e Transporte Hidroviário Intermunicipal de Passageiros e Veículos, com 15,1%.

As demandas de usuários de Energia Elétrica e sobre a AGERGS e assuntos de regulação em geral responderam por 9,2%. Ver Tabela 2 e Gráfico 2 abaixo:

Tabela 2 – Demandas de Ouvidoria por Área Regulada. 2021.

Área Regulada	Número de Registros	Part.% Transporte	Part.% Geral	Part. % - Inf. 0800 Corsan	
				Número de Registros	%
Saneamento	11567		96,2	1421	75,7%
Rodovias	17	6,0	0,1	17	0,9
Estações Rodoviárias	16	5,7	0,1	16	0,9
TIP Longo Curso	186	65,7	1,5	186	9,9
TIP Metropolitano	50	17,7	0,4	50	2,7
Transp. Hidroviário Intermunicipal	14	4,9	0,1	14	0,7
Subtotal Transporte	283	100,0	2,4	283	15,1
Energia Elétrica	138		1,1	138	7,4
Regulação em geral	34		0,3	34	1,8
Gás Canalizado	1		0,0	1	0,1
Total	12023		100,0	1877	100,0
Informação 0800 Corsan	10146		84,4		

Gráfico 2 – Participação % por Área Regulada sobre a demanda total da Ouvidoria, sem os registros de informação do 0800 da Corsan. 2021.



Finalmente, porém não menos importante, é a abertura das demandas da Ouvidoria da AGERGS por tipo de manifestação, qual seja, informação, reclamação, sugestão, denúncia e elogio.

A Tabela 3 e Gráfico 3 abaixo mostram que 74,6% das manifestações são reclamações, seguido das informações com 22,9% (descontadas as informações do número de 0800 Corsan) e 1,2% de elogios.

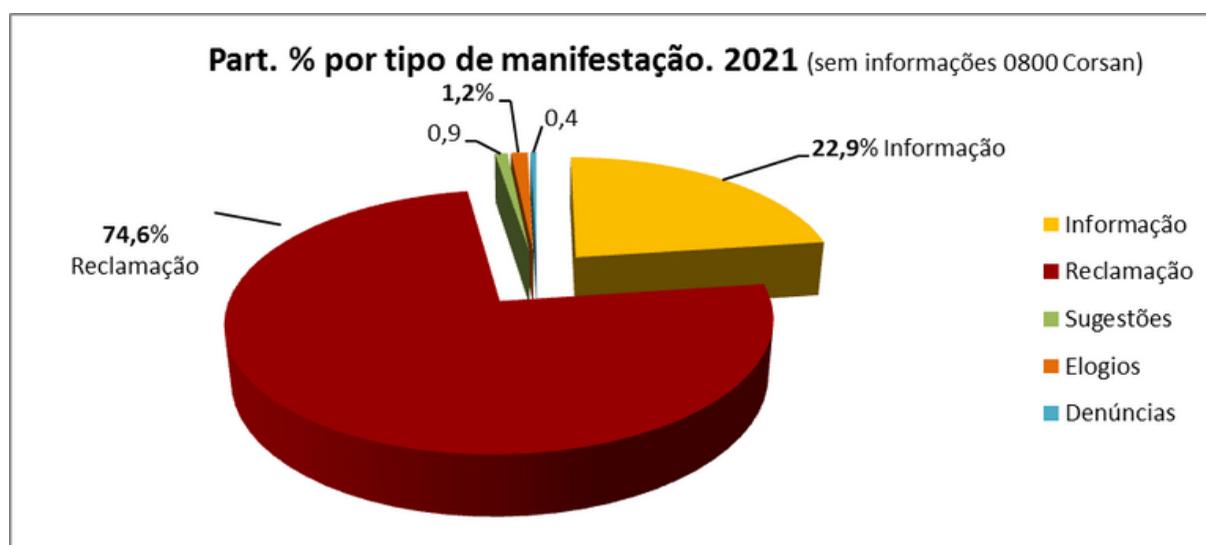
Aliás, foram recebidos 23 elogios, número significativo, considerando que poucas pessoas se manifestam no sentido de elogiar um trabalho, e esse número de elogios ao trabalho da Ouvidoria da AGERGS não é pequeno, o que deixa a equipe da Ouvidoria muito grata e orgulhosa, motivando a todos à prestação de um atendimento cada vez melhor ao cidadão.

Tabela 3 – Demandas de Ouvidoria por Tipo de Manifestação. 2021.

Tipo de Manifestação	Número de Registros	Total - (Informação 0800 Corsan)	Part. %
Informação	10.575	429	22,9
Informação 0800 Corsan	10.146	-	-

Reclamação	1.400	1.400	74,6
Sugestões	17	17	0,9
Elogios	23	23	1,2
Denúncias	8	8	0,4
Total	12.023	1.877	100,0

Gráfico 2 – Participação % por tipo de manifestação, sem os registros de informação do 0800 da Corsan. 2021.



## META 2

### **Decidir em 1º grau os processos de irregularidades 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.

Estas manifestações são registradas em processos administrativos, com rito próprio, regido pela Resolução Normativa CS/AGERGS (REN) N°30/2016 e (REN) N°45/2018.

É importante também destacar que em 06/12/2018 a Resolução Normativa CS/AGERGS (REN) N°45/2018 alterou parcialmente a REN N°30/2016 determinando à Ouvidoria a decisão de primeira instância desses processos de irregularidade no

saneamento e à Diretoria-Geral as decisões de segunda instância.

No ano de 2021 foram analisados e decididos em 1ª instância 126 processos administrativos de irregularidades.

**Resultado alcançado da Meta 2:** a Meta 2 foi atendida integralmente no ano de 2021.

### **META 3**

**Instruir e elaborar informação em recurso de 2º grau nos processos administrativos na prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.**

No ano de 2021 foram analisados apenas 6 processos em sede de 2º grau, quais sejam:

SEI/AGERGS 945-39.00/20-1;

SEI/AGERGS 891-39.00/20-1;

SEI/AGERGS 892-39.00/20-4;

SEI/AGERGS 957-39.00/20-9;

SEI/AGERGS 436-39.00/21-0;

SEI/AGERGS 445-39.00/21-9.

**Resultado alcançado da Meta 3:** a Meta 3 foi atendida integralmente no ano de 2021.

### **META 4**

**Participar de pelo menos 80% das Audiências Públicas realizadas pela AGERGS, conforme Regulamento das audiências Públicas da AGERGS.**

No ano de 2021 a Ouvidoria participou de todas as audiências públicas realizadas pela AGERGS, por vídeo-conferência, com o objetivo de colher informações para melhor instruir os processos administrativos promovidos pela Agência e de interesse geral.

A Ouvidoria da AGERGS tem participado nas audiências públicas no sentido de divulgar o trabalho de atendimento aos usuários dos serviços regulados e aos serviços da AGERGS enquanto agência reguladora.

As Audiências Públicas promovidas pela AGERGS no ano de 2021 foram as seguintes:

18/06/2021 – Audiência Pública N.º 01/2021 que tratou de Revisão das Tarifas da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S/A;

19/07/2021 – Audiência Pública N.º03/2021 que tratou da revisão tarifária da travessia hidroviária de passageiros entre Triunfo e São Jerônimo;

26/07/2021 – Audiência Pública N.º02/2021 que tratou da Revisão da Resolução normativa N.º50/2019, a qual disciplina a prestação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais pela Corsan;

16/08/2021 – Audiência Pública N.º04/2021 que tratou sobre resolução normativa para entrega de balancetes trimestrais das concessionárias de rodovias;

01/09/2021 – Audiência Pública N.º06/2021 que tratou da alteração da Resolução Normativa CS/AGERGS N.º32/2016, que dispõe sobre processos administrativos de fiscalização e aplicação de sanções regulatórias.

08/09/2021 – Audiência Pública N.º05/2021 que tratou sobre a elaboração do Regulamento dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado do RS.

Resultado alcançado da Meta 4: a Meta 4 foi atendida integralmente no ano de 2021.

ACOMPANHAMENTO DE PROGRAMAS DO PAM 2021 – Plano de Atividades e Metas/2021/Ouvidoria

## **META 5**

**Acompanhar e promover ações necessárias à CPL ou quaisquer outras áreas internas da AGERGS para a licitação e contratação de empresa de Call Center para realizar o atendimento inicial das manifestações dos usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS - SOA.**

Foi elaborado novo Termo de Referência para contratação e solicitação de orçamentos para empresas prestadoras de serviços de call center. Este trabalho foi elaborado em conjunto com o Gabinete da Presidência. A estratégia da elaboração deste novo termo de Referência é customizar o serviço, possibilitando que as empresas possam prestar os serviços em suas próprias dependências e equipamentos. A AGERGS somente disponibilizaria o mesmo número do 0800 e pagaria pelo custo da linha. Também nesta nova modalidade de contratação seria de responsabilidade da AGERGS a disponibilização do sistema SOA para registro e tratamento das manifestações dos usuários.

Até a presente data a Ouvidoria realizou contato com diversas empresas prestadoras dos serviços de Cal Center e foram recebidos somente 2 orçamentos de empresas prestadoras do serviço.

Resultado alcançado da Meta 5: a Meta 5 foi atendida integralmente no ano de 2021.

## **META 6**

### **Realizar 3 ouvidorias móveis para divulgação do serviço no interior do Estado.**

Ao longo do ano de 2021 a Ouvidoria não promoveu ações no sentido da realização das ouvidorias móveis programadas para o interior do Estado em razão das medidas de distanciamento social vigentes desde março/2020, motivado pelos protocolos vigentes de combate à pandemia do Covid-19.

Resultado alcançado da Meta 6: a Meta 6 foi cancelada pelo Conselho Superior da AGERGS na reunião de 26/10/2021 (Ata N° 42/2021, doc. 0323102, SEI 808-39.00/20-4) no PAM 2021 pela impossibilidade real de realização em razão das medidas de distanciamento social em virtude da Pandemia do Covid-19.

**ACOMPANHAMENTO DE PROJETOS DO PAM 2021 – Plano de Atividades e Metas/2021/Ouvidoria**

## **META 7**

### **Promover ações para atendimento ao Decreto Estadual N°55.439, de 12/08/2020, Art. 24 e 25, os quais dispõe sobre a instituição de Conselhos de Usuários. As ações referidas são no sentido da promoção da criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Regulados pela AGERGS e do Conselho de Usuários do Sistema de Ouvidoria da AGERGS.**

A Ouvidoria elaborou em conjunto com o Gabinete da Presidência a Informação SOA/AGERGS/N°155/2021 (SEI 0937-39.00/21-3), a qual tratou sobre eventual criação de Conselho de Consumidores/Usuários dos serviços prestados pela AGERGS.

Na Informação citada foi preliminarmente concluído que o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Estado, regulamentado pelos decretos estaduais 54.423/2018 e 55.438/2020, atende aos requisitos do Decreto Estadual 55.439/2020, restando facultada à AGERGS a criação de um Conselho de Usuários próprio e específico das áreas de competência regulatória da AGERGS.

Resultado alcançado da Meta 7: a Meta 7 foi atendida integralmente no ano de 2021.

## **META 8**

**Promover ações para introdução de métodos autocompositivos na resolução de conflitos no âmbito das atividades regulatórias, tais como a mediação.**

A Ouvidoria participou do curso de “Estratégias e ferramentas de negociação & casos reais: liderando com o modelo da Universidade de Harvard”, promovido pelo instituto CMI – Interser, em maio, com 20 horas/aula.

A Ouvidoria também participou do curso “Resolução consensual de conflitos envolvendo agências reguladoras”, ministrado pela Profª Drª Luciane Moessa e concluído em outubro de 2021.

O Coordenador da Ouvidoria da AGERGS é mediador certificado, com curso concluído na AJURIS – Escola Superior da Magistratura, e desde 2019 atua como mediador cível no Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul.

**Resultado alcançado da Meta 8:** a Meta 8 foi atendida integralmente no ano de 2021.



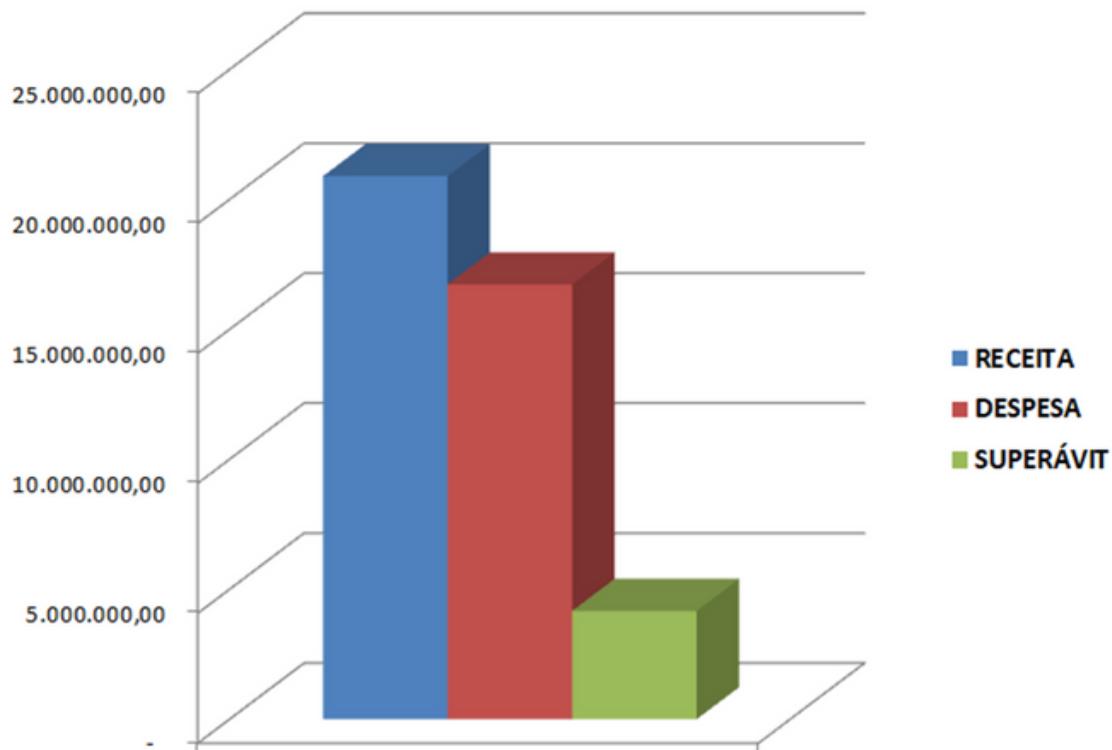
# **RECEITA X DESPESA 2021**

## Receita x Despesa 2021

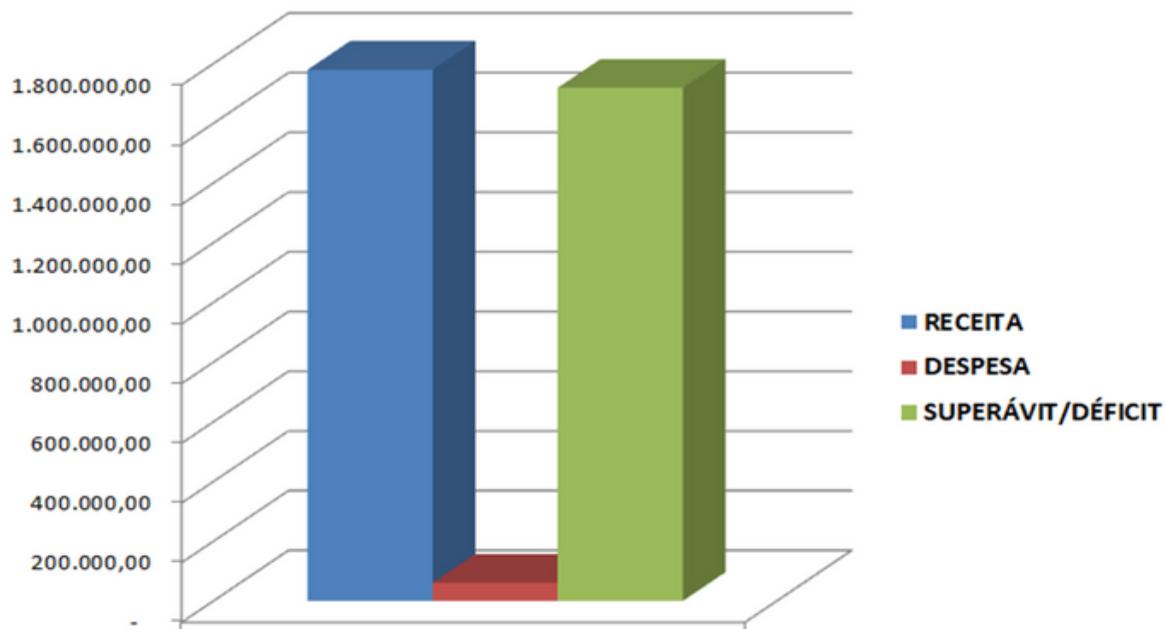
RECURSOS TAXA DE REGULAÇÃO E CONVÊNIO SANEAMENTO	
RECEITA TAXA DE REGULAÇÃO	3.365.849,17
RECEITA CONVÊNIO SANEAMENTO	16.112.848,06
RECEITA - OUTRAS	1.415.935,88
<b>RECEITA</b>	<b>20.894.633,11</b>
DESPESA	16.729.901,98
<b>SUPERÁVIT</b>	<b>4.164.731,13</b>

RECURSOS CONVÊNIO ANEEL/AGERGS	
RECEITA	1.779.080,36
DESPESA	60.248,71
<b>SUPERÁVIT</b>	<b>1.718.831,65</b>

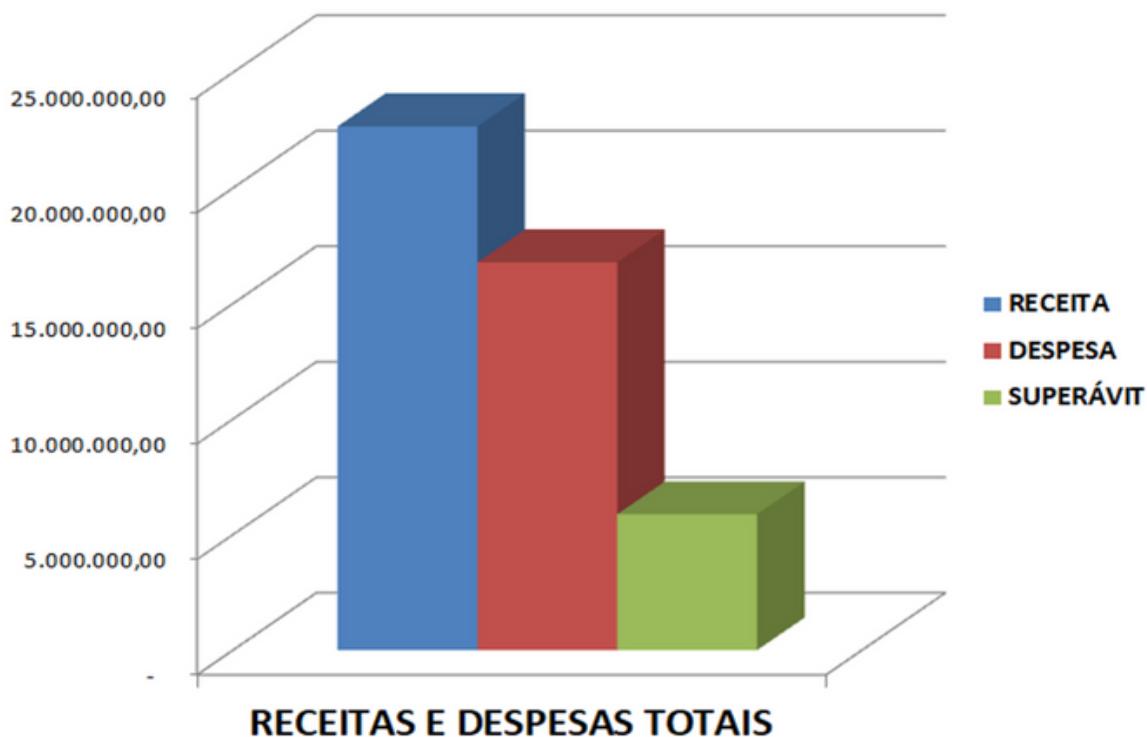
RECEITAS E DESPESAS TOTAIS	
RECEITA	22.673.713,47
DESPESA	16.790.150,69
<b>SUPERÁVIT</b>	<b>5.883.562,78</b>



**RECURSOS TAXA DE REGULAÇÃO E CONVÊNIO SANEAMENTO**

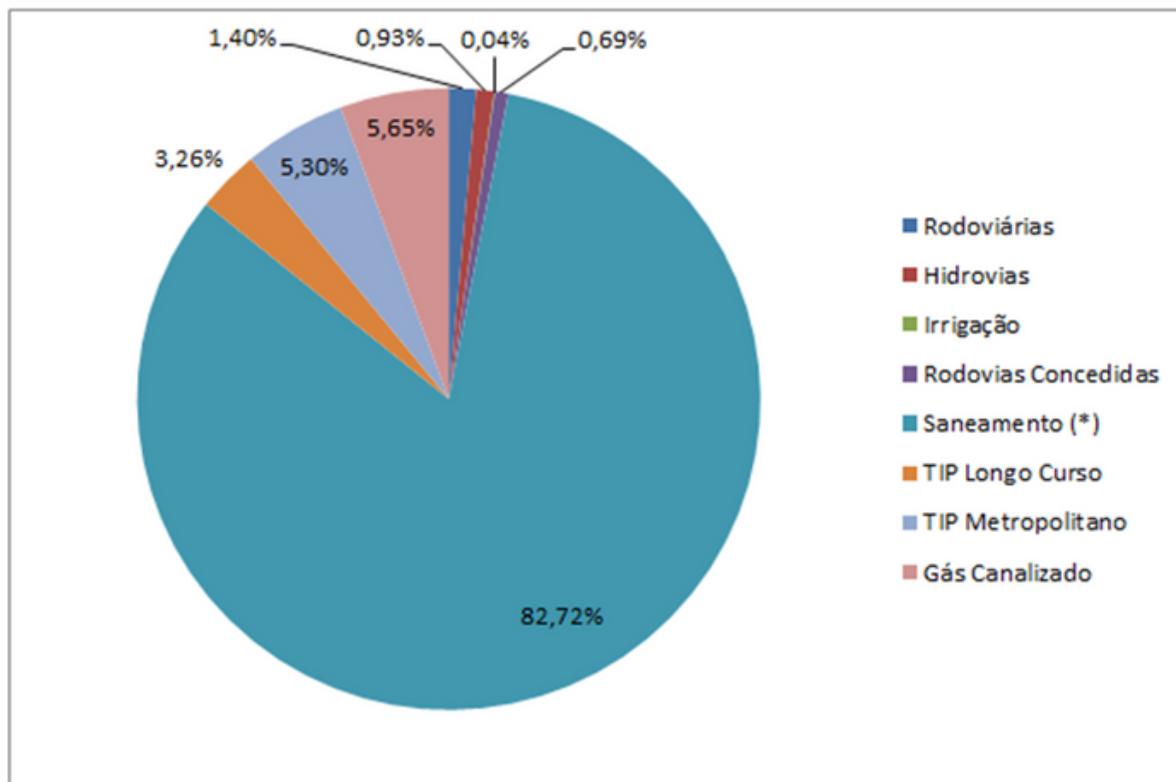


**RECURSOS CONVÊNIO ANEEL/AGERGS**



**TAXA DE REGULAÇÃO POR SETOR:**

Atividades Reguladas	Valor Realizado	%
Rodoviárias	273.372,86	1,40%
Hidroviás	181.194,45	0,93%
Irrigação	8.277,49	0,04%
Rodovias Concedidas	134.089,46	0,69%
Saneamento (*)	16.112.848,06	82,72%
TIP Longo Curso	635.864,55	3,26%
TIP Metropolitano	1.033.322,85	5,30%
Gás Canalizado	1.099.727,51	5,65%
<b>Total</b>	<b>19.478.697,23</b>	<b>100%</b>







# **NÚCLEO DE INFORMÁTICA – NIN**

São competências do Núcleo de Informática – NIN da AGERGS (1) manter e modernizar as infraestruturas tecnológicas da Agência com vistas a constante atualização e (2) Implantar novas ferramentas tecnológicas que oportunizem a melhoria dos processos e resultados da Agência.

## PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2021

- 1** Descarte pelo Programa Sustentare dos equipamentos de informática que não são mais usados pela AGERGS;
- 2** Revisão contínua do Anti-Virus McAfee 2019 em todos os equipamentos da AGERGS;
- 3** Estudo de alterações e/ou novos módulos do Sistema de Informações AGERGS – SIA visando ao atendimento às demandas da DT, da DQ e do NFI para recebimento de dados de empresas reguladas e ao fornecimento de dados ao QLIK Sense (Business Intelligence);
- 4** Aquisição de 30 notebooks e distribuição na AGERGS;
- 5** Revisão do sistema Domain Controller da AGERGS;
- 6** Implantação de ferramenta de videoconferência e reuniões online e híbridas na AGERGS;
- 7** Aquisição de 2 unidades de escaneamento de documentos para o Protocolo e implantação das mesmas para utilização;
- 8** Implantação da versão atualizada ao Sistema CIGAM em máquina virtual contratada pela AGERGS;
- 9** Obtenção de cessão do direito de uso do SEI junto ao TRF4;
- 10** Desenvolvimento e Implantação do Sistema de Inscrição Eletrônica em Eventos da AGERGS;
- 11** Desenvolvimento e Implantação do Sistema de Geração de Resoluções do Conselho Superior;
- 12** Sistema Integrado AGERGS – SINTRA: desenvolvimento e implantação do módulo Usuários Voluntários;
- 13** SINTRA: desenvolvimento e implantação do módulo para utilização pela unidade Assessoria de Comunicação;
- 14** SIA: desenvolvimento e implantação do módulo de Estações Rodoviárias;
- 15** Elaboração da Especificação Técnica para contratação de telefonia Fixa para a sede da AGERGS;
- 16** Elaboração da Especificação Técnica para contratação de serviços de Internet para a sede da AGERGS;
- 17** Implantação de sistemas da AGERGS no site RS |: Digital;
- 18** Assinaturas eletrônica e digital em documentos;
- 19** Início de Operação do Sistema de Informações Agergs Móvel - SIAM.

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)



GOVERNO DO ESTADO  
**RIO GRANDE DO SUL**