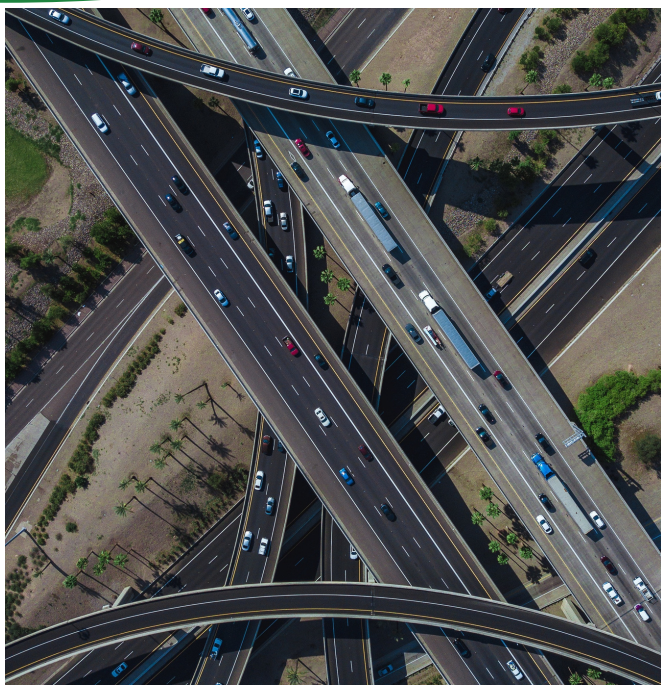




RELATÓRIO DE ATIVIDADES

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

2022



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 de energia elétrica, abastecimento de água e esgotamento sanitário, concessão de rodovias, irrigação e distribuição de gás canalizado.**





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.



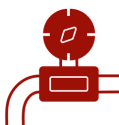
Saneamento Básico

A AGERGS atua na regulação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos 275 municípios conveniados, atendidos pela Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN) e pela BRK Ambiental Uruguaiana (1 município).



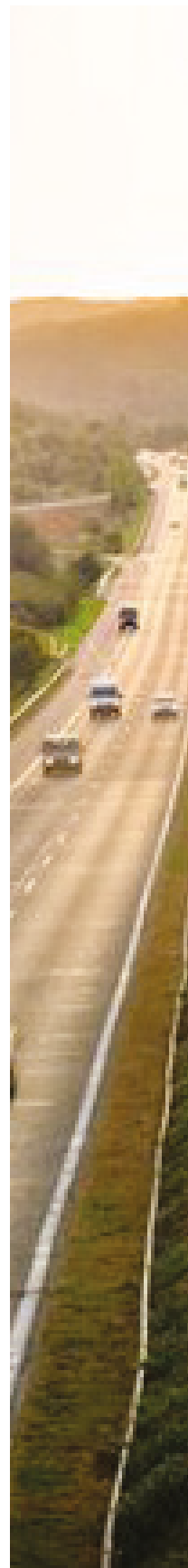
Energia Elétrica

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 13 permissionárias, alcançando 4,9 milhões de unidades consumidoras.



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 canalizado, abrangendo aspectos econômicos, técnicos e comerciais da prestação desse serviço. Também compete à Agência moderar e dirimir os conflitos entre a concessionária SULGÁS e os usuários.





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 2022 7.605 atendimentos diretos na Ouvidoria, que atende, sobretudo, a usuários dos serviços regulados.

No que tange à estrutura administrativa, a Agência apresenta quadro bastante enxuto, contando atualmente com quatro conselheiros (de um total de sete), 78 servidores efetivos e dois 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

Conselheiros-Presidentes

Luiz Afonso Senna | Mandato na Presidência: 09/12/2021 a 19/04/2023

Luciana Luso de Carvalho | Mandato na Presidência: 27/04/2023 a 11/12/2023

Chefe de Gabinete

Luciane Souza Disconzi

Luciana Clipes Ferreira (Gestão atual-2023)

Conselho Superior

Alexandre Alves Porsse (Mandato: 29/01/2021 a 28/01/2025)

Algir Lorenzon (Mandato: 23/03/2022 a 22/03/2026)

Paulo Roberto Petersen (Mandato: 15/09/2020 a 15/09/2024)

Luiz Afonso Senna (Mandato: 15/06/2020 a 19/04/2023)

Luiz Henrique Mangeon (Mandato: 02/10/2018 a 01/10/2022)

Luciana Luso de Carvalho (13/01/2023 a 13/01/2027)

Direção-Geral

Francisco José Vasconcellos de Araujo

Diretoria de Assuntos Jurídicos

Vinícius Ilha da Silva

Diretoria de Qualidade dos Serviços

Ricardo Pereira da Silva

Ricardo Samuel Citolin (Gestão atual-2023)

Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Carlos Mussi Alvim

Gabinete Administrativo

Natalia Santos da Silva

Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

Alexandre Jung

Ouvidoria

Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa

Assessoria de Comunicação

Anisuka de Souza Van Helden

Victor Nogueira Barreto (Gestão atual-2023)

PALAVRA DA PRESIDENTE

Este relatório apresenta as principais atividades desenvolvidas pela AGERGS no ano de 2022, que compreendem atribuições complexas e multidisciplinares, como a normatização setorial, fiscalização, aplicação de penalidades, reajustes e revisões contratuais, decisão de conflitos e atendimento aos usuários.

A AGERGS atualmente regula dez serviços públicos, alguns dos quais representam recentes desafios, como as concessões da rodovia RSC 287, operada pela concessionária Rota de Santa Maria, e de rodovias da Serra Gaúcha, operadas pela concessionária Caminhos da Serra Gaúcha.

Somam-se a essas rodovias, a regulação da distribuição do gás canalizado, atribuída à AGERGS pela Lei Estadual n. 15.648/2021, que estabelece importantes atividades que visam à qualificação e à expansão dos serviços prestados pela Sulgás, em conformidade com o contrato de concessão e em regime de eficiência econômica, o que acarretará impactos positivos na economia gaúcha, em especial na indústria e no comércio.

Além desses dois serviços públicos de regulação recente, é preciso citar a expressiva ampliação de atribuições regulatórias no saneamento básico estabelecida pela Lei 14.026/2020, sobretudo pela previsão de metas arrojadas para a universalização do esgotamento sanitário.

A par desses serviços, outros já são regulados há muito tempo, quer de forma originária, quer de forma delegada: transporte rodoviário passageiros de longo curso e metropolitano, estações rodoviárias, transporte hidroviário de veículos e de passageiros, irrigação e distribuição da energia elétrica.

Como se vê, tais serviços estão relacionados diretamente à qualidade de vida da população, pois constituem serviços públicos essenciais, e, ao mesmo tempo, são indispensáveis ao desenvolvimento econômico do Estado, integrando a cadeia produtiva de diversas outras atividades.

Por isso, o Conselho Superior, juntamente com o qualificado corpo funcional, atuam para ampliar o conhecimento da AGERGS pela sociedade gaúcha, de modo que a população a reconheça como instituição técnica e de credibilidade, destinada a qualificar os serviços públicos para os usuários e para o desenvolvimento do Estado, possibilitando a atração de investimentos necessários em um ambiente regulatório estável.

Boa leitura!



RELATÓRIO DA SECRETARIA EXECUTIVA

Considerações iniciais:

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

As análises do ano de 2022 versaram, em síntese, sobre os seguintes temas:

- normatizações sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
- reajustes e revisões tarifárias dos serviços de gás canalizado, transporte intermunicipal de passageiros, rodovias pedagiadas e saneamento;
- recursos das companhias de saneamento e de agentes do setor elétrico decorrentes de Autos de Infração aplicados;
- recursos de consumidores referentes a cobranças de concessionárias distribuidoras de energia elétrica;
- homologação de Contratos de Concessão e Editais de Concorrência de estações rodoviárias; homologação de transferências, rescisões, alterações societárias e reclassificação de categoria dos Contratos de Concessão das estações rodoviárias em vigor.

Destacam-se neste ano as decisões relativas à homologação de mais um Edital de Concorrência para concessão de rodovias estaduais; à comprovação da capacidade econômico-financeira da Companhia Riograndense de Saneamento S/A – CORSAN, com vistas a viabilizar a universalização dos serviços públicos de saneamento básico, nos termos do Decreto nº 10.710/2021 e da Lei nº 11.445/2007; à aprovação de metodologia de validação para a base de ativos regulatórios da CORSAN; à edição de norma disciplinando a prestação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais realizado pela CORSAN; e à demanda dos usuários da rodovia RSC-287 quanto à cobrança de tarifa de pedágio para tratores e máquinas agrícolas.

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. Tal 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). Os vídeos das Sessões são disponibilizados no mesmo site em até dois dias úteis após sua realização.

Conselho Superior:

Foram realizadas 50 Sessões Ordinárias e 2 Sessões Extraordinárias do Conselho Superior, tendo sido expedidas 96 Resoluções, assim discriminadas:

- Resoluções Decisórias: 34;
- Resoluções Homologatórias: 58;
- Resoluções Normativas: 02;
- Resoluções: 02 (relativas à eleição do Conselheiro-Presidente substituto).

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

- Resolução Normativa nº 65/2022 - Disciplina a prestação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais pela CORSAN.
- Resolução Normativa nº 66/2022 - Aprova o Regulamento da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, a ser observado por todas as prestadoras de serviços de saneamento reguladas pela AGERGS.
- Resolução Decisória nº 647/2022 – Atesta a comprovação da capacidade econômico-financeira da Companhia Riograndense de Saneamento S/A – CORSAN, com vistas a viabilizar a universalização dos serviços públicos de saneamento básico, nos termos do Decreto nº 10.710/2021, da Lei nº 11.445/2007 e das Informações nº 19/2022-DT, nº 20/2022-DQ, nº 22/2022-DQ e nº 44/2022-DJ.
- Resolução Decisória nº 652/2022 - Revisão tarifária dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e serviços complementares da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S/A.
- Resolução Decisória nº 660/2022 – Fixa as tarifas de pedágio da Concessionária Rota de Santa Maria S/A aos usuários da Rodovia RSC-287, para entrada em vigor no dia 31 de agosto de 2022, conforme Contrato de Concessão nº 20/2021.
- Resolução Decisória nº 664/2022 - Revisão tarifária dos serviços de distribuição de gás canalizado prestado pela Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul – Sulgás.

- Resolução Decisória nº 667/2022 – Aprova metodologia de validação dos ativos imobilizados em serviço para a Base de Ativos Regulatórios da Companhia Riograndense de Saneamento S/A – CORSAN, nos municípios conveniados com a AGERGS.
- Resolução Homologatória nº 366/2022 - Aprova a destinação de valores referentes à disponibilidade do sistema de esgotamento sanitário a serem para o custeio, pela Companhia Riograndense de Saneamento S/A – CORSAN, da adequação das instalações prediais de esgoto para os usuários enquadrados na categoria Residencial Social e para ligações intradomiciliares de esgoto.
- Resolução Homologatória nº 373/2022 - Edital de Concorrência para Concessão de Rodovias Estaduais – Bloco2.

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 2022 as seguintes Audiências e Consultas Públicas, de acordo com o disposto na Resolução Normativa AGERGS nº 49/2019:

Nº Audiência e Consulta Pública	Matéria
01/2022	Unificação dos Regulamentos dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário para as empresas reguladas pela AGERGS
03/2022	Alteração nas Tabelas de Serviços Complementares da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S/A.
04/2022	Revisão Tarifária Ordinária da Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - Sulgás.
05/2022	Apuração e distribuição de ganhos de produtividade da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S/A.
06/2022	Estabelecimento de metodologia de definição do WACC (Weighted Average Cost of Capital) para as concessões rodoviárias do RS.



RELATÓRIO DO 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 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 2022:

- XV Encontro de Gestão Associada do Saneamento 2022, em 29 de junho de 2022, via Microsoft Teams.

b) Palestra, via Microsoft Teams, por meio do Diálogos & Debates, sobre: “Entregando produtos com o SCRUM”.

c) Posse do Conselheiro Algir Lorenzon para o período de 23/03/2022 a 22/03/2026.

d) Posse da Conselheira Luciana Luso de Carvalho para o período de 12/01/2023 a 11/01/2027.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

ASCOM AGERGS

A Assessoria de Comunicação Social da Agência produziu 187 matérias para o site da AGERGS, no ano de 2022. Foram enviados clippings diários, 136 informativos (toda sexta-feira) e também gerenciadas as redes sociais da Autarquia, como o Facebook, Instagram (864 seguidores), YouTube (1.664 visualizações), LinkedIn e Issuu, com criação de conteúdo, divulgando o trabalho desenvolvido por toda equipe de trabalho da Agência.

AGERGS TV



AGERGS TV

@AGERGSTV 245 inscritos 181 vídeos

Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do RS - L...

Personalizar o canal

Gerenciar vídeos

INÍCIO

VÍDEOS

PLAYLISTS

COMUNIDADE

CANAIS

SOBRE



Vídeos ▶ Reproduzir tudo



SESSÃO ORDINÁRIA N°
27/2023 do Conselho...
3 visualizações • há 19 horas



XVI Encontro de Gestão
Associada do Saneamento
16 visualizações • há 6 dias



SESSÃO ORDINÁRIA N°
26/2023 do Conselho...
24 visualizações • há 7 dias



SESSÃO ORDINÁRIA N°
25/2023 do Conselho...
29 visualizações • há 2 semanas



SESSÃO ORDINÁRIA N°
24/2023 do Conselho...
15 visualizações • há 3 semanas



SESSÃO ORDINÁRIA N°
23/2023 do Conselho...
20 visualizações • há 4 semanas

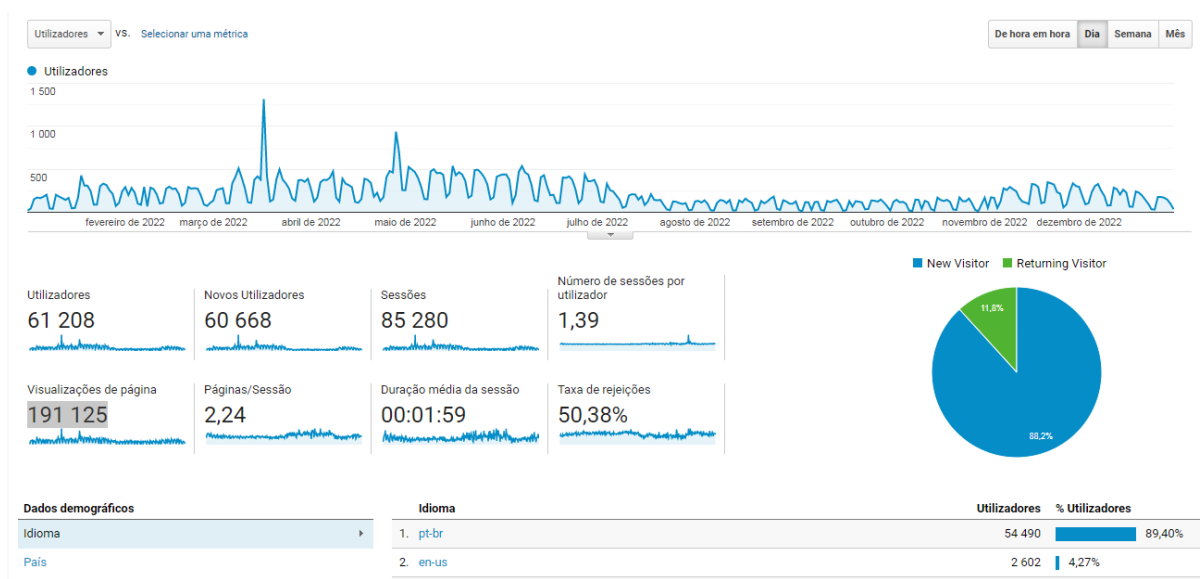
Informativo



AGERGS na Imprensa:

Com relação ao site oficial (www.agergs.rs.gov.br), de janeiro a dezembro de 2022, o mesmo obteve 61.208 utilizadores e 60.668 novos utilizadores; 85.280 sessões na página e 191.125 visualizações.

Total de visualizações no site em 2022:



Total - 01/01/2022 a 31/12/2022

Utilizadores: 61.208 | Novos utilizadores: 60.668 | Sessões: 85.280 | Visualizações de página: 191.125



RELATÓRIO DA DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

A Diretoria, criada por meio do art. 5º da Lei Estadual nº 10.931/97, possui as seguintes atribuições regimentais:

- a) examinar a legalidade dos instrumentos de delegação de serviços públicos, emitindo sugestões para alterações;
- b) examinar editais de licitação e de pregão para a aquisição de bens e contratação de serviços, bem como manifestar-se nos processos de contratação direta por dispensa e inexigibilidade, incluindo o exame dos respectivos contratos;
- c) prestar assessoramento jurídico ao Conselho Superior e demais órgãos da Agência;
- d) analisar as minutas de convênios, acordos, contratos ou similares a serem firmados pela AGERGS ou de interesse desta, ou sugerir seu aperfeiçoamento;
- e) emitir pareceres em matéria regulatória e em matéria administrativa;
- f) subsidiar a Procuradoria-Geral do Estado nas demandas judiciais que envolverem a AGERGS;
- g) examinar e orientar a elaboração de atos normativos da Agência;
- h) organizar e manter a Biblioteca Jurídica no âmbito de suas instalações;
- i) manter contato com entes e órgãos públicos e privados nos assuntos de interesse da Agência;
- j) disponibilizar estudos técnicos para subsidiar interessados em audiências e consultas públicas;
- k) 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 – Diretor
Ciane Zortéa – Diretora Substituta
Carmen Busatto
Lisiane Dworzecki Soares (em L.I.)

Luciana Luso de Carvalho (eleita Conselheira representante do Quadro de Servidores)

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 n.º 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. 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, (iv) além da remessa de informações para uso da Procuradoria-Geral do Estado nos processos judiciais que a AGERGS faz parte.

Para fins de ilustrar a atuação da Diretoria no ano de 2022, cumpre referir que tramitaram 464 processos e foram produzidos mais de 960 documentos jurídicos nos processos, dos quais destacam-se:

- a) Editais de estações rodoviárias, bem como das alterações nos contratos existentes;
- b) Recursos à atuação das delegatárias de energia elétrica, CORSAN, BRK Ambiental Uruguiana e das concessionárias de rodovias;
- c) Atuação na revisão da resolução normativa de limpeza programada de fossas sépticas;
- d) Contratos de suprimento de gás para a Sulgás - biometano;
- e) Revisão tarifária ordinária da Sulgás;
- f) Declarações de Utilidade Pública em imóveis para a Sulgás;
- g) Revisão tarifária ordinária da Rota de Santa Maria;

- h) Aplicação da norma de compensação financeira por desabastecimento de água em diversos municípios regulados pela AGERGS;
- i) Elaboração do regulamento de distribuição do gás canalizado;
- j) Elaboração do regulamento para o mercado livre de gás canalizado;
- k) Edital e anexos do Bloco 2 de concessão de rodovias, para homologação pelo Conselho Superior;
- l) Capacidade econômico-financeira da CORSAN;
- m) Contribuições para a revisão do Decreto nº 53.490/2017.

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.

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 2022. O referido Plano contava com 22 metas estratégicas que nortearam a atuação da Diretoria no referido ano.



RELATÓRIO DA DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICOS

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros é responsável pela elaboração de metodologias e estudos para regulação econômica dos serviços públicos delegados em diversos setores, buscando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, a modicidade tarifária e o justo retorno dos investimentos.

O Regimento Interno da AGERGS em seu artigo 23 estabelece que compete à diretoria:

- 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.

Equipe Diretoria de Tarifas em 2022

Carlos Mussi Alvim – Contador e Diretor de Tarifas
Caroline Sanders da Silva – Contadora e Diretora de Tarifas Substituta
Sérgio Alexandre Ramos González - Economista
Odair Gonçalves - Contador
Flávio Sirangelo Bauermann – Contador
Luciano D’Ascenzi - Economista
Luís Carlos Silveira da Silva - Técnico de Apoio à Fiscalização

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2022:

No exercício de 2022, foram realizados os estudos/atividades descritos a seguir, conforme as áreas de atuação citadas:

Transporte Intermunicipal de Passageiros

Em razão da pandemia mundial causada pelo Coronavírus (COVID-19), os serviços de transporte público foram muito afetados economicamente pela queda expressiva da demanda. Tal fenômeno exigiu da Diretoria de Tarifas da AGERGS uma atenção maior ao setor para desenvolvimento de estudos, inclusive participando no Comitê de Dados instituído pelo Governo do Estado do RS, com a finalidade de dar suporte, com informações econômicas e indicadores, para auxílio na tomada de decisão 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 Revisão Tarifária em andamento da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA). Junto com o reajuste do sistema de Longo Curso realizou revisão 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).

Análise e manifestação acerca da homologação dos termos aditivos aos contratos de prestação de serviços entre o DAER e as estações rodoviárias.

Saneamento

Em 2022, no setor de saneamento foram desenvolvidos os estudos e atividades a seguir:

- a) Fiscalização dos valores arrecadados na cobrança pela disponibilidade do esgotamento sanitário;
- b) Fiscalização da aplicação dos valores arrecadados com a cobrança da tarifa de disponibilidade pela BRK Ambiental Uruguaiana;
- c) Homologação dos valores arrecadados pela Corsan a serem aplicados no custeio da adequação das instalações prediais de esgoto para os usuários enquadrados na categoria Residencial Social;
- d) Reajuste Tarifário da Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN;
- e) Reajuste Tarifário da concessionária BRK Ambiental Uruguaiana;
- f) Cálculo da diferença residual relativa ao reajuste 2021 da BRK Ambiental Uruguaiana;
- g) Homologação das Tabelas Tarifárias da BRK Ambiental Uruguaiana e da Corsan;
- h) Unificação do RSAE;
- i) Validação do Laudo de Avaliação dos Ativos Imobilizados em Serviço, apresentado pela Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN, com apoio de empresa contratada;
- j) Análise do Relatório Anual de Prestação de Contas da Corsan referente ao exercício de 2021, em observância ao disposto nos contratos de programa;
- k) Estudo estimativo para verificação do impacto da inclusão de tarifa social de religação de água às Tabelas de Serviços prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana;
- l) Análise das minutas de termo aditivo aos contratos de programas apresentadas pela CORSAN referentes ao programa de limpeza de fossas sépticas;
- m) Atendimento a diversas demandas de Prefeituras conveniadas, Ministério Público, PGE e TCE no esclarecimento de assuntos regulatórios;
- n) Elaboração de estudos e análise de documentos a fim de verificar a comprovação da capacidade econômico-financeira da Corsan;

- o) Avanço na automatização do recebimento das informações regulatórias da Corsan via protocolo eletrônico (SIA) e Business Intelligence (BI);
- p) Estudos relativos aos ganhos de produtividade como incentivo regulatório da BRK Ambiental Uruguaiana;
- q) Consultas e Audiências Públicas para coleta de contribuições.

Transporte Hidroviário

Triunfo e São Jerônimo passageiros - Revisão Tarifária
Triunfo e São Jerônimo veículos - Revisão Tarifária
Guaíba e POA - Revisão Tarifária
Taquari e General Câmara - Reajuste Tarifário

Concessões de Rodovias

- a) 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;
- b) 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;
- c) 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;
- d) Elaboração do cálculo tarifário para revisão da tarifa de pedágio da Rodovia RSC-287;
- e) Elaboração de análises sobre projetos de aplicação de recursos referentes às Verbas de Segurança Viária e de Desenvolvimento Tecnológico apresentados pela Concessionária Rota de Santa Maria S/A, bem como em relação à aquisição e entrega de veículos de patrulhamento rodoviário à autoridade policial;
- f) Estudos para definição de metodologia para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de Concessões Rodoviárias;
- g) Verificação de habilitação da Concessionária Rota de Santa Maria S/A aos benefícios tributários do REIDI.

h) 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

a) Estruturação e regulamentação do Gás Canalizado em andamento – área regulada incluída em 2021;

b) 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;

c) Continuidade dos estudos referentes ao mecanismo de recuperação do saldo da Conta Gráfica em razão de variações do preço do gás;

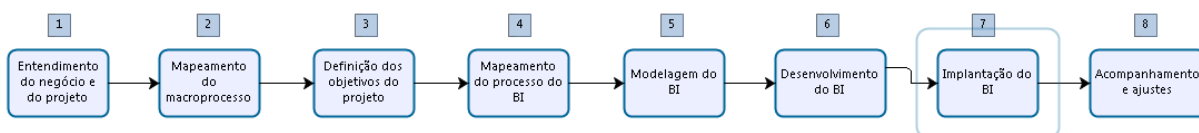
d) Reajustes no Preço de Venda – PV do Gás;

e) Primeira Revisão Tarifária Ordinária em 2022 - Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - Sulgás.

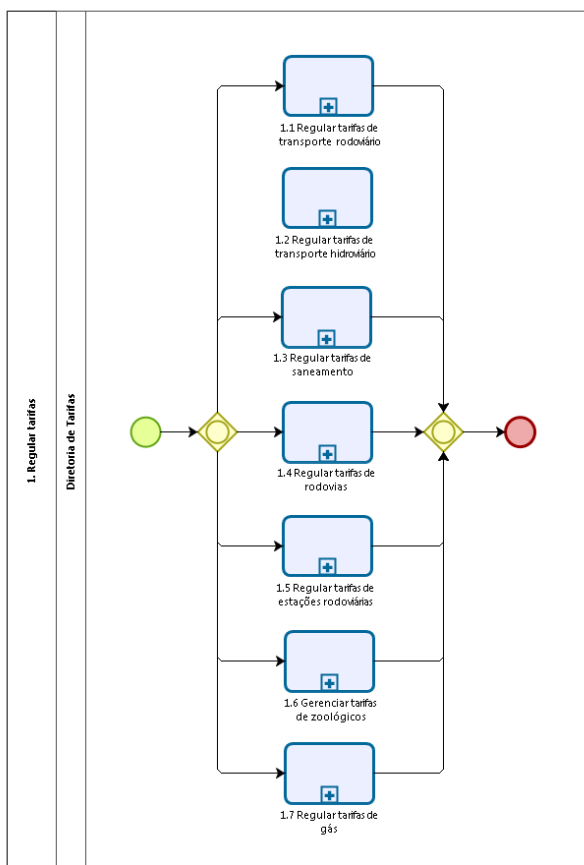
Atividades Regulatórias Gerais

Implementação e utilização da ferramenta BUSINESS INTELLIGENCE, visando à inovação, celeridade e transparências nos processos regulatórios.

A Ferramenta de BI (Business Intelligence) tem como objetivo preparar, agrupar, consolidar as informações recebidas de forma a possibilitar maior agilidade e eficiência na realização dos estudos e análises econômico-financeiras, elevando a qualidade regulatória.



O avanço na automatização com o uso do BI possibilitou melhorias nas atividades realizadas, facilitando o trabalho empreendido pela Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros, quanto ao recebimento e tratamento dos dados e informações operacionais e contábeis para utilização nos cálculos tarifários e nos procedimentos de fiscalização das áreas reguladas:



Transporte Rodoviário 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 econômico-financeiros.

- 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 Canalizado.
- 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 Gás Canalizado, Rodovias, Saneamento, Transporte Hidroviário de Veículos e Passageiros e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.
- Convênio com ANEEL para a fiscalização financeira das distribuidoras de energia elétrica.



RELATÓRIO DA 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 transporte hidroviário. 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.

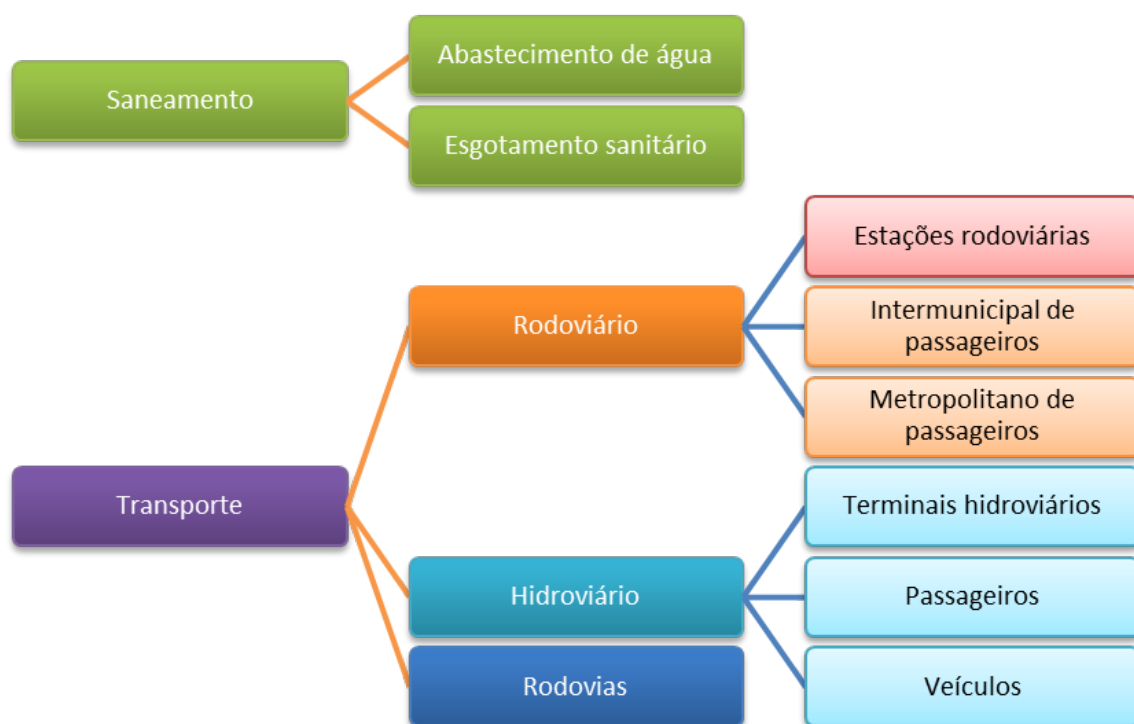


Figura 1 - Áreas de atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços.

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, conforme a tabela 1.

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.

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

Atividade		Competências relacionadas
1	Fiscalização dos serviços regulados	• examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos prestadores de serviços; • emitir os Relatórios e respectivos Termos de Notificação decorrentes das fiscalizações realizadas; • 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;
2	Atendimento de demandas externas	• emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;
3	Participação em atividades administrativas	• executar outras atividades correlatas.
4	Participação em atividades regulatórias	• examinar editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios para delegação de serviços públicos; • emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência; • executar outras atividades correlatas.
5	Elaboração de estudos e documentos técnicos e de gestão	• acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados; • formular e atualizar indicadores de qualidade dos serviços, bem como propor as respectivas metas; • desenvolver metodologias de fiscalização por amostragem no desempenho dos serviços públicos delegados; • executar estudos para elaboração de pesquisas sistêmicas de opinião pública, de caráter científico, para incorporar, no processo de avaliação dos prestadores de serviço, a opinião dos usuários; • coletar, armazenar e tratar dados relativos aos aspectos de qualidade dos serviços públicos regulados, a fim de subsidiar as atividades reguladas; • disponibilizar estudos técnicos com vista a subsidiar os interessados a participarem de consultas e audiências públicas, mediante autorização do Presidente ou do Diretor-Geral; • emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;

6	Fortalecimento das relações institucionais	manter contato com representantes de entes e órgãos públicos e privados em matéria de sua competência;
7	Capacitação e treinamento	acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados;

Atualmente, 275 municípios são conveniados com a AGERGS para regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela empresa delegatária. Em 274 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.

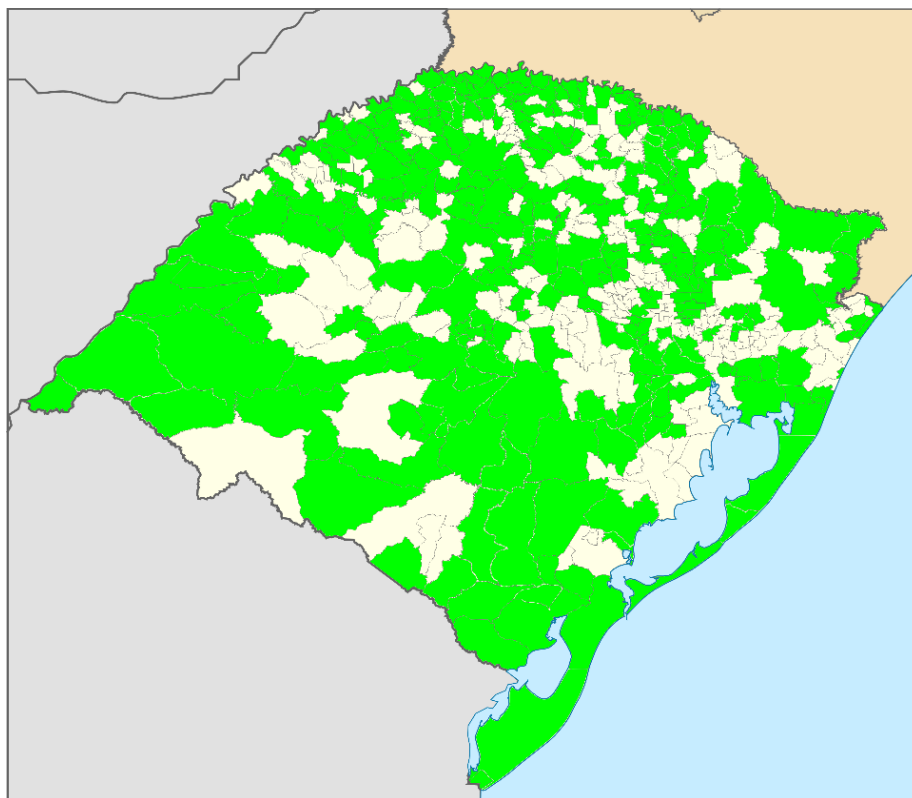


Figura 2 - Municípios regulados pela AGERGS (em verde).

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

Estas fiscalizações têm por objetivo o acompanhamento do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e do Contrato de Programa de cada um dos municípios fiscalizados. A escolha dos municípios segue critérios técnicos, porém a diretoria ou instâncias superiores também podem decidir pela realização de fiscalizações extraordinárias mediante análise de casos específicos.

Tais fiscalizações abrangem aspectos do abastecimento de água e esgotamento sanitário, em que 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 esse acompanhamento consiste na análise do PMSB e do Contrato de Programa do município, seguido da elaboração de Relatório de Fiscalização. Nessa 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 conterá o parecer da Diretoria responsável pela fiscalização frente às manifestações da Companhia. Por fim, é dado conhecimento às partes (Município e CORSAN) dos resultados da fiscalização; caso não sejam atendidas as determinações da AGERGS, segue-se a instauração do processo sancionatório, conforme previsto na Resolução Normativa n.º 13/2014.

Tabela 2 - Atividades de fiscalização do cumprimento de metas do PMSB e CP realizadas em 2022.

Processo	Produto	Município
000628-39.00/21-0	Auto de Infração	Jaquirana
001493-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Arroio do Tigre
001491-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Candelária
001155-39.00/21-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Chuí
001490-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cruzeiro do Sul

001494-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Faxinal do Soturno
001489-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Lajeado
001408-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Restinga Sêca
001410-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Pedro do Sul
001411-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Tupanciretã
001493-39.00/21-0	Relatório de Fiscalização	Arroio do Tigre
001491-39.00/21-4	Relatório de Fiscalização	Candelária
001155-39.00/21-3	Relatório de Fiscalização	Chuí
001490-39.00/21-1	Relatório de Fiscalização	Cruzeiro do Sul
001494-39.00/21-2	Relatório de Fiscalização	Faxinal do Soturno
001489-39.00/21-4	Relatório de Fiscalização	Lajeado
001408-39.00/21-7	Relatório de Fiscalização	Restinga Sêca
001410-39.00/21-7	Relatório de Fiscalização	São Pedro do Sul
001411-39.00/21-0	Relatório de Fiscalização	Tupanciretã

Tabela 3 - Atividades de fiscalização de grupo de municípios (etapa sancionatória) realizadas em 2022.

Processo	Produto	Município
000537-39.00/19-9	Informação	Aceguá Alegrete Barra do Ribeiro Bento Gonçalves Boa Vista do Buricá Bossoroca Cambará do Sul Campestre da Serra Capão da Canoa Casca Condor Crissiumal David Canabarro Encruzilhada do Sul Erebangó General Câmara Giruá Jaboticaba Júlio de Castilhos Lagoa Vermelha Lagoão Lajeado Manoel Viana Palmeira das Missões Palmitinho Panambi Pantano Grande Rio Grande Roca Sales Salto do Jacuí Santa Vitória do Palmar Santiago Santo Ângelo São Sebastião do Caí Taquara Taquari Três Passos Tucunduva Viamão

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. Nesse 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 2022.

Processo	Empresa	Produto
001034-39.00/21-9	BRK Ambiental	Relatório de Fiscalização
001412-39.00/21-2	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001413-39.00/21-5	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001325-39.00/21-4	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001326-39.00/21-7	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001328-39.00/21-2	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001327-39.00/21-0	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001325-39.00/21-4	CORSAN	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização

001034-39.00/21-9	BRK Ambiental	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
001326-39.00/21-7	CORSAN	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
001412-39.00/21-2	CORSAN	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
001413-39.00/21-5	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001327-39.00/21-0	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001328-39.00/21-2	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001034-39.00/21-9	BRK Ambiental	Auto de Infração

Fiscalização comercial

A fiscalização comercial das empresas CORSAN e BRK Ambiental (Uruguaiiana) 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 2022.

Processo	Empresa	Produto
001032-39.00/21-3	BRK Ambiental	Relatório de Fiscalização
001032-39.00/21-3	BRK Ambiental	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
001032-39.00/21-3	BRK Ambiental	Auto de Infração
001088-39.00/21-9	CORSAN	Relatório de Fiscalização
001088-39.00/21-9	CORSAN	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
001088-39.00/21-9	CORSAN	Auto de Infração

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 2022.

Processo	Produto	Município
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	Alpestre
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
001229-39.00/21-7	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
001259-39.00/21-2	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 Buricá
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

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	Crissiumal
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
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
001462-39.00/21-1	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
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	Ibiraíaras
001484-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ibiruá
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	Jaguarão
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 Bassano
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
001543-39.00/21-9	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	Roca 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
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
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

Transporte

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

No serviço de Longo Curso, 23 empresas, numa abrangência de 90% do faturamento do sistema, 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 desse acompanhamento, por indicadores, também são realizadas fiscalizações técnicas presenciais nas empresas.

Tabela 9 - Atividades de fiscalização por indicadores do transporte intermunicipal realizadas em 2022.

Processo	Produto	Município
000728-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Expresso Azul
000729-39.00/20-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Frederes
001064-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Helios
000730-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Palmares
000617-39.00/19-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rainha
001130-39.00/21-6	Relatório de Fiscalização	Real Transporte
001130-39.00/21-6	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Real Transporte
001129-39.00/21-9	Relatório de Fiscalização	Rio Guaíba
001129-39.00/21-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Guaíba
001053-39.00/21-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Marcos
001048-39.00/21-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Marcos
001066-39.00/21-0	Relatório de Fiscalização	São Pedro
001370-39.00/19-8	Relatório de Fiscalização	SB
001330-39.00/21-2	Relatório de Fiscalização	Vitória
001330-39.00/21-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Vitória

Tabela 10 - Atividades de fiscalização por indicadores do transporte metropolitano realizadas em 2022.

Processo	Produto	Fiscalizada
000486-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Bento Gonçalves
000325-39.00/19-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Caiense
000664-39.00/20-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Caiense
001104-39.00/19-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Capivarense

000688-39.00/20-2	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Capivarense
000668-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Caxiense
001101-39.00/19-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Central
000469-39.00/20-5	Relatório de Fiscalização	Citral
001099-39.00/19-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Citral
000469-39.00/20-5	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Citral
000627-39.00/21-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Danytur
000669-39.00/20-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	EVEL (Veraneio)
001487-39.00/21-9	Relatório de Fiscalização	Fátima
001155-39.00/19-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Louzada
000639-39.00/21-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Monte Belo
001148-39.00/19-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Montenegro
000772-39.00/19-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Ozelame
001102-39.00/19-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Palmares
001369-39.00/19-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santa Silvana
000770-39.00/19-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Antônio
000706-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santo Antônio
000687-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São José
001149-39.00/19-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	SOGIL (Soc. Gigante)
000246-39.00/20-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	SOGIL (Soc. Gigante)
000263-39.00/19-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	SOUL (Soc. União)
000243-39.00/20-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	SOUL (Soc. União)
000264-39.00/19-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	TRANSCAL
000244-39.00/20-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	TRANSCAL
000485-39.00/20-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Unesul
001150-39.00/19-8	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Viamão
000239-39.00/20-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	VICASA (Canoense)
001154-39.00/19-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Wendling
000721-39.00/20-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Wendling

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 2022, 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 o 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 sala de espera, dependência para fraldário, sinalização tátil, sanitários, sanitário adaptado e rampas de acesso, bem como o próprio prédio, estão 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.

Tabela 12 - Atividades de fiscalização em estações rodoviárias realizadas em 2022.

Processo	Produto	ER Fiscalizada
000684-39.00/18-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Cachoeira do Sul
001513-39.00/18-3	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Montenegro
000688-39.00/18-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Rio Grande
002404-39.00/14-0	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Santana da Boa Vista
001196-39.00/19-1	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	São Borja
001198-39.00/19-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização	Uruguaiana

Concessão de 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 e atendimento da ouvidoria.

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 houve 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 instituição atuante em atividades relacionadas a processos residuais do programa.

Durante o ano de 2021, no que tange à 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 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.

Com a concessão da rodovia RSC-287, no ano de 2022 foram realizadas também as atividades de fiscalização relacionadas abaixo:

Tabela 13 - Atividades de fiscalização realizadas na rodovia RSC-287 (Rota de Santa Maria) em 2022

Processo

Produto

000570-39.00/22-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
000680-39.00/22-7	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
000677-39.00/22-4	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
000826-39.00/22-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
001100-39.00/22-9	Relatório de Acompanhamento de Fiscalização
000570-39.00/22-7	Relatório de Fiscalização
000677-39.00/22-4	Relatório de Fiscalização
000680-39.00/22-7	Relatório de Fiscalização
000745-39.00/22-1	Relatório de Fiscalização
000826-39.00/22-9	Relatório de Fiscalização
001100-39.00/22-9	Relatório de Fiscalização
001113-39.00/22-9	Relatório de Fiscalização
001126-39.00/22-9	Relatório de Fiscalização
001206-39.00/22-3	Relatório de Fiscalização
001227-39.00/22-0	Relatório de Fiscalização
001329-39.00/22-3	Relatório de Fiscalização
001354-39.00/22-5	Relatório de Fiscalização
001448-39.00/22-2	Relatório de Fiscalização



RELATÓRIO DA GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA 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, na 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 Consumidoras¹.

Modalidade	Empresa	Consumidores em dez/22	%
Concessionária	RGE Sul	3.002.786	57,19%
	CEEE-D	1.815.995	34,59%
	ELETROCAR	39.173	0,75%
	DEMEI	34.855	0,66%
	HIDROPAN	19.608	0,37%
	UHENPAL	16.903	0,32%
	MUX ENERGIA	12.508	0,24%
Permissionária	CERTEL	71.625	1,36%
	COPREL	55.322	1,05%

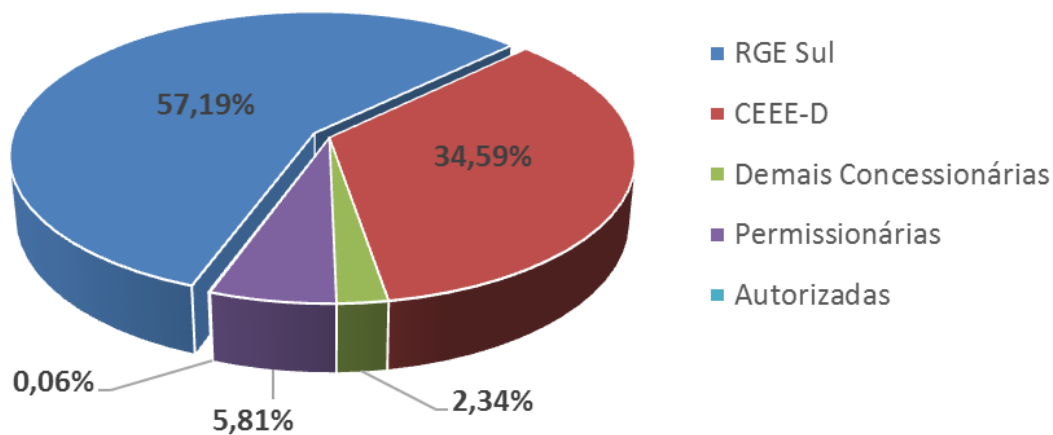
¹ Relatórios DEC/FEC – ANEEL (dezembro de 2021) - <https://www.aneel.gov.br/indicadores-coletivos-de-continuidade>

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

Nota: dados de anuais de 2021 ainda não consolidados.

Permissionária	CERMISSÕES	27.797	0,53%
	CERTAJA	25.809	0,49%
	CRELUZ-D	24.872	0,47%
	CERTEL	71.625	1,36%
	CERTAJA	25.809	0,49%
	CRELUZ-D	24.872	0,47%
	CELETRO	23.600	0,45%
	COOPERLUZ	16.735	0,32%
	CERFOX	16.033	0,31%
	CERILUZ	14.674	0,28%
	CERTHIL	8.502	0,16%
	CRERAL	7.828	0,15%
	COOPERNORTE	6.762	0,13%
	COOPERSUL	5.594	0,11%
Autorizadas	COSEL	1.851	0,04%
	CERVALE	1.391	0,03%
Total		5.250.223	100,00%

Figura 1 – Distribuição dos consumidores



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 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 2022 foram baseadas nos contratos de metas:

- Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE
 - nº 0010/2022-ANEEL – valor R\$ 713.862,58;
 - Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0010/2022-ANEEL – aumento -- para R\$ 1.603.153,78.
- Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira - SFF
 - nº 0011/2022-ANEEL – R\$ 51.991,09;
 - Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0011/2022-ANEEL – aumento para R\$ 58.209,86.
- Superintendência de Mediação Administrativa, Ouvidoria Setorial e Participação Pública – SMA
 - nº 0013/2022-ANEEL – R\$ 515.068,77;
 - Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0013/2022-ANEEL – redução para R\$ 289.299,00.
- Assessoria Institucional da Diretoria – AID
 - nº 0014/2022-ANEEL – R\$ 79.819,13;
 - Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas nº 0014/2022-ANEEL – aumento para R\$ R\$ 80.754,06.

Inicialmente, as previsões de tarefas geraram os valores estimados e descritos nos contratos com as Superintendências da ANEEL, totalizando um montante de R\$ 1.360.741,57 (um milhão, trezentos e sessenta mil setecentos e quarenta e um reais e cinquenta e sete centavos). Posteriormente, aditivos foram necessários face à consolidação da definição das atividades para o ano de 2022, implicando em reduções, acréscimos e alterações de tarefas nos contratos, passando o valor total dos contratos para R\$ 2.031.416,70 (dois milhões, trinta e um mil quatrocentos e dezesseis reais e setenta centavos). Ainda, em todos os aditivos o prazo de encerramento dos contratos de metas passou de 31 de dezembro de 2022 para 31 de março de 2023.

Atividades de Fiscalização e Mediação Realizadas

Do contrato e aditivo com a SFE ocorreram as atividades listadas resumidamente na tabela 2. As atividades demandadas pela SMA estão listadas na tabela 3 e na tabela 4 as atividades realizadas no âmbito do contrato com a SFF. 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 – 2022.

Distribuidora	Tipo de Ação	Assunto
CEEE Equatorial	Fiscalizações	Ligação com Obras; RF Nº 10/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Ligação com Obras; RF Nº 23/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Continuidade; RF Nº 12/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Continuidade; RF Nº 24/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Continuidade; RF Nº 34/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Desempenho na prestação do serviço; RF Nº 9/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Estrutura de Atendimento; RF Nº 11/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Estrutura de Atendimento; RF Nº 22/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Estrutura de Atendimento; RF Nº 31/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Faturamento de Energia Elétrica; RF Nº 18/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Faturamento de Energia Elétrica; RF Nº 35/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Faturamento de Energia Elétrica; RF Nº 8/2022 -GPE
CEEE Equatorial		Geração Distribuída; RF Nº 16/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Prestação de informações; RF Nº 4/2022 - GPE
CERFOX		Geração Distribuída; RF Nº 25/2022 - GPE
CRERAL		Geração Distribuída; RF Nº 26/2022 - GPE

ELETROCAR		Ressarcimento de Danos Elétricos; RF Nº 20/2022 - GPE
ELETROCAR		Ressarcimento de Danos Elétricos; RF Nº 3/2022 - GPE
ELETROCAR		Ressarcimento de Danos Elétricos; RF Nº 5/2022 - GPE
HIDROPAN		Ressarcimento de Danos Elétricos; RF Nº 17/2022 - GPE
NOVA PALMA ENERGIA		Geração Distribuída; RF Nº 29/2022 - GPE
RGE SUL		Continuidade em área não urbana; RF Nº 7/2022 - GPE
RGE SUL		Estrutura de Atendimento; RF Nº 2/2022 - GPE
RGE SUL		Estrutura de Atendimento; RF Nº 21/2022 - GPE
RGE SUL		Estrutura de Atendimento; RF Nº 6/2022 - GPE
RGE SUL		Faturamento de Energia Elétrica; RF Nº 15/2022 - GPE
RGE SUL		Faturamento do Grupo A; RF Nº 14/2022 - GPE
RGE SUL		Substituição de Postes; RF Nº 13/2022 - GPE
RGE SUL		Substituição de Postes; RF Nº 19/2022 - GPE
RGE SUL		Substituição de Postes; RF Nº 32/2022 - GPE
RGE SUL		Suspensão do Fornecimento; RF Nº 27/2022 - GPE
CEEE Equatorial	Instrução de Processo Decisório	Desempenho na prestação do serviço; AI nº 002/2022
CEEE Equatorial		Prestação de informações; AI nº 001/2022
RGE SUL		Faturamento do Grupo A; AI nº 003/2022
CEEE Equatorial	Nota Técnica	Estrutura de Atendimento; Nota Técnica Nº 3/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Faturamento de Energia Elétrica; Nota Técnica Nº 2/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Geração Distribuída; Nota Técnica Nº 11/2022 - GPE
CEEE Equatorial		Ligação com Obra; Nota Técnica Nº 16/2022 - GPE
ELETROCAR		Ressarcimento de Danos Elétricos; Nota Técnica Nº 15/2022 - GPE
RGE SUL		Continuidade em área não urbana; Nota Técnica Nº 10/2022 - GPE
RGE SUL		Continuidade em área não urbana; Nota Técnica Nº 8/2022 - GPE
RGE SUL		Estrutura de Atendimento; Nota Técnica Nº 14/2022 - GPE
RGE SUL		Faturamento de Energia Elétrica; Nota Técnica Nº 13/2022 - GPE
RGE SUL		Faturamento de Energia Elétrica; Nota Técnica Nº 9/2022 - GPE

Tabela 3 – Atividades da GPE com a SMA – Ouvidoria no RS – 2022.

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

Tabela 4 – Atividades da GPE com a SFF –2022.

Agente	Atividade	Assunto
BAESA - Geradora	Fiscalização	P&D e PEE; RF Nº 3/2022 - GPE-SFF
CERTEL - Distribuidora		Contratos entre partes relacionadas; RF Nº 8/2022 - GPE-SFF
ELETROCAR - Distribuidora		Contratos entre partes relacionadas; RF Nº 7/2022 - GPE-SFF
ELETROCAR - Distribuidora		P&D e PEE; RF Nº 4/2022 - GPE-SFF
RGE SUL - Distribuidora		P&D e PEE; RF Nº 5/2022 - GPE-SFF

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 2022, foram revisadas as contribuições da Consulta Pública nº 05/2021, cujo objeto foi o Regulamento do Serviço de Distribuição de Gás Canalizado e das Condições Gerais do Mercado Livre de Gás Canalizado.

A GPE também realizou análises de contratos de suprimento de gás, incluindo um contrato de biometano, além de solicitações de declaração de utilidade pública de bens para o serviço público de distribuição de gás canalizado.



RELATÓRIO DA OUVIDORIA

ACOMPANHAMENTO DE ROTINAS

ATENDIMENTOS NO SISTEMA DE OUVIDORIA DA AGERGS (SOA)

No ano de 2022 foram registradas 7.605 manifestações de usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA) e concluídos 7.595 protocolos. Portanto, em média, foram concluídas, em até 30 dias, 99,87% dos protocolos registrados, conforme Tabela 1 abaixo.

Tabela 1 - Protocolos cadastrados e concluídos nos Sistema de Ouvidoria da AGERGS e índice de finalização dos registros no SOA.
Período: janeiro a dezembro de 2022

Protocolos SOA 2022	janeiro	fevereiro	março	abril
Cadastrados	1.096	897	1.250	864
Concluídos	1.094	903	1.259	843

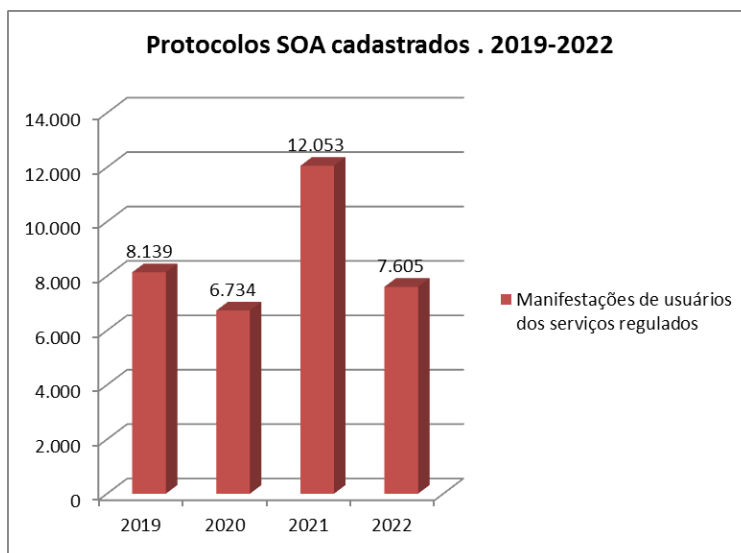
Protocolos SOA 2022	maio	junho	julho	agosto
Cadastrados	598	550	568	554
Concluídos	605	541	567	577

Protocolos SOA 2022	setembro	outubro	novembro	dezembro
Cadastrados	285	398	254	291
Concluídos	274	398	246	288

Protocolos SOA 2022	Total	%
Cadastrados	7.605	
Concluídos	7.595	99,87

Ao analisar o comportamento da demanda nos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022 no Gráfico 1 a seguir, podemos verificar que nos últimos 4 anos a Ouvidoria registrou, procedeu o devido tratamento e concluiu com resposta ao usuário, 34.531 manifestações de clientes dos serviços regulados pela AGERGS.

Gráfico 1 – Protocolos SOA cadastrados entre os anos de 2019, 2020 2021 e 2022.



Em complemento é importante o olhar atento sobre o comportamento das estatísticas do ano de 2022.

De janeiro a dezembro de 2022, foram registrados 7.605 atendimentos, destes, 6.996 protocolos SOA foram relativos ao setor de saneamento, ou seja, 92,0%. E observando a composição dos protocolos de saneamento, 6.014 são registros de informação sobre o número 0800 da Corsan, pois constituem o primeiro contato do cliente da Corsan sobre problemas na prestação do serviço da Concessionária. Ou seja, 86,0% dos atendimentos do setor de saneamento são, na verdade, o primeiro contato do cliente com a Corsan, os quais deveriam ser feitos pelo cliente diretamente no número de 0800 da Corsan, 0800 646 6444, e não no número 0800 da AGERGS, 0800 979 0066.

Sobre esta questão dos atendimentos aos clientes da Corsan, recomendamos que Companhia crie a sua própria Ouvidoria para atendimentos de 2 nível (Contatos não satisfatórios ou não resolvidos, ou mesmo, não atendidos no primeiro contato do usuário), e deixando os atendimentos de 1º nível (Primeiro contato do usuário) para o atual Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) em operação na Concessionária.

Assim, os contatos não satisfatórios ou não resolvidos ou, ainda, não concluídos pela Concessionária no prazo regulado, em 1º e 2º nível, deverão ser tratados em 3º nível na Ouvidoria da AGERGS. Essa é a experiência que vem produzindo bons resultados no âmbito da regulação setorial conduzida pela ANEEL.

Atualmente muitos contatos de 1º grau estão sendo recebidos pela Ouvidoria da AGERGS e todos os demais contatos estão sendo tratados em 2º e último nível pela Ouvidoria da AGERGS.

Também com tal medida, a Ouvidoria da Corsan poderá diminuir o ingresso de recursos de usuários sobre irregularidades do serviço prestado pela Companhia protocolados na Ouvidoria da AGERGS, constituindo assim a Agência Reguladora em 3ª e última instância recursal sobre processos administrativos de irregularidades.

Os processos administrativos de irregularidades no serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário operados pela Corsan serão tratados na Meta 2 a seguir.

Os atendimentos no Sistema de Ouvidoria da AGERGS – SOA sobre os demais setores regulados ao longo de 2022 ficaram assim distribuídos:

Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Sistema de Longo Curso: 166 atendimentos no SOA;

Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre e Caxias e; Aglomerações Urbanas de Pelotas e do Litoral Norte: 49 atendimentos no SOA;

Estações Rodoviárias: 19 atendimentos no SOA;

Transporte hidroviário: 13 atendimentos no SOA;

Rodovias concedidas: 137 atendimentos no SOA, sendo que destes, 21 usuários tiveram acesso pelo aplicativo da AGERGS.

Energia Elétrica: 194 registros no SOA com orientações ao usuário para utilização do Sistema de Ouvidoria Setorial da ANEEL pelo número 0800 727 0167 ou pelo site da ANEEL, https://www.gov.br/aneel/pt-br/canais_atendimento/fale-conosco1;

Assuntos de regulação e sobre a AGERGS: 25 atendimentos no SOA.

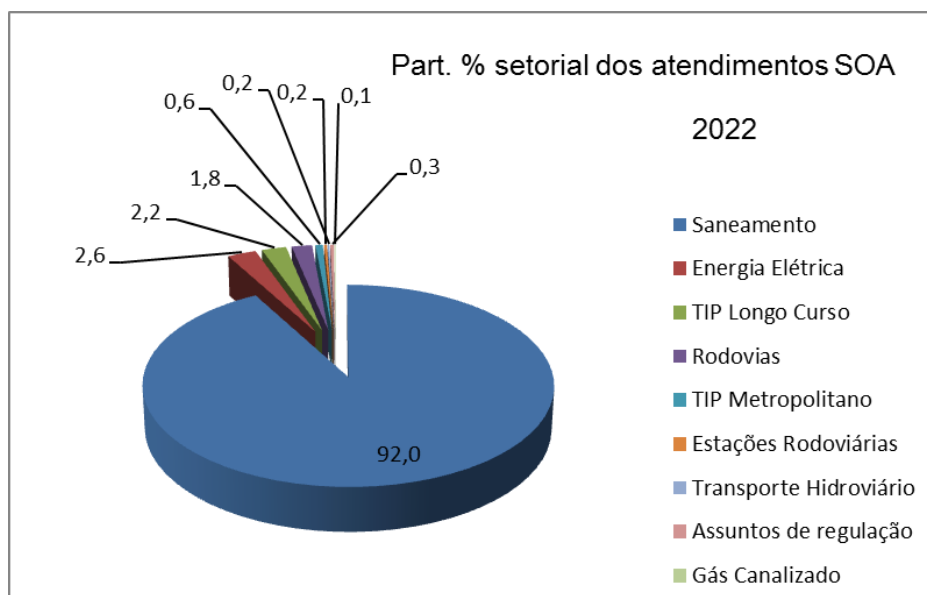
E, por último, porém não menos importante, foram registradas 6 manifestações sobre gás canalizado, setor o qual a AGERGS passou a regular a partir de junho de 2021.

A distribuição dos atendimentos SOA por setor regulado pode ser melhor visto na Tabela 2 e Gráfico 2 apresentados abaixo:

Tabela 2 – Distribuição dos Atendimentos SOA por Setor Regulado. 2022.

Área regulada	Protocolos SOA	Part. %
Saneamento	6.996	92,0
Energia Elétrica	194	2,6
TIP Longo Curso	166	2,2
Rodovias	137	1,8
TIP Metropolitano	49	0,6
Estações Rodoviárias	19	0,2
Transporte Hidroviário	13	0,2
Assuntos de regulação	25	0,3
Gás Canalizado	6	0,1
Total	7.605	100,0

Gráfico 2 – Distribuição % dos Atendimentos SOA por Setor Regulado. 2022.

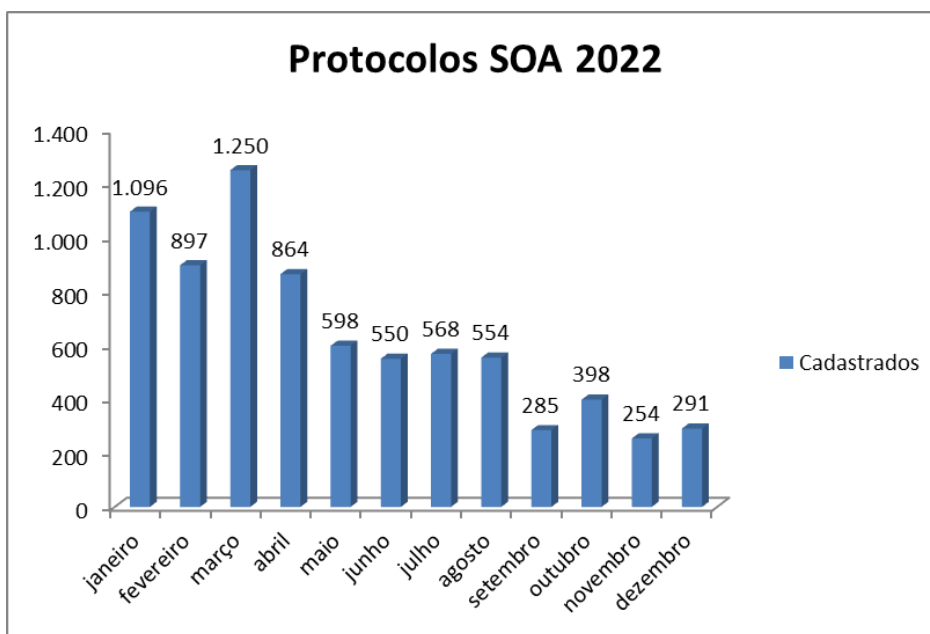


Outra informação que merece destaque é a implantação da URA – Unidade de Resposta Audível na linha do 0800 979 0066 da Ouvidoria da AGERGS.

A partir do 2º semestre de 2022 foi implantada a URA pelo Núcleo de Informática da AGERGS, a qual diminuiu significativamente as ligações de 1º nível de usuários dos serviços da Corsan, pois, pelas orientações da URA, estes clientes da Corsan são redirecionados ao contato direto com a Concessionária.

Com efeito, basta olhar para o Gráfico 3 a seguir com distribuição das demandas mensais dos protocolos SOA cadastrados pela Ouvidoria no ano de 2022.

Gráfico 3 – Distribuição mensal dos protocolos SOA cadastrados. 2022



PROCESSOS ADMINISTRATIVOS SEI (Sistema Eletrônico de Informações) DE IRREGULARIDADES RECORRIDAS NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA PRESTADO PELA CORSAN.

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 SEI, com rito próprio, regido pela Resolução Decisória RED Nº30/2016 e REN Nº45/2018.

É importante também destacar que em 06/12/2018 a Resolução Decisória RED Nº45/2018 alterou parcialmente a RED Nº30/2016, determinando à Ouvidoria a decisão de primeira instância desses processos de irregularidade no saneamento. As decisões de segunda instância são deliberadas pela Diretoria-Geral, conforme esta mesma normativa.

No período em foco, de janeiro a dezembro de 2022, foram decididos em 1ª instância na Ouvidoria e encerrados **152** processos administrativos de irregularidades.

Até a data de publicação deste relatório encontram-se na Ouvidoria outros **108** processos que estão em fase de emissão de termo de encerramento pela Diretoria-Geral, ou aguardando prazo para encerramento e outros **225** processos estão em fase de tratamento inicial, aguardando documentação da Corsan para análise e emissão de decisão da Ouvidoria.

Cabe destacar que entre os meses de janeiro e fevereiro de 2023 os primeiros 157 expedientes SEI abertos sobre irregularidades, 138 são provenientes dos municípios operados pela Ambiental Metrosul, ou seja, 87,9% dos recursos formalizados. Destes, 103 são processos SEI de irregularidades recorridas no Município de Alvorada.

No ano de 2022 foram analisados na Ouvidoria apenas 3 processos de irregularidades com recurso de 2ª instância para decisão final na Diretoria-Geral, de acordo com a REN CS/AGERGS Nº030/2016, Art. 22, Art. 23, Art. 24 e Art. 25.

Os processos em recurso de 2º grau no período considerado e analisados pela Ouvidoria são os que seguem:

SEI/AGERGS 892-39.00/20-4, processo decidido em 2ª instância e encerrado no período;

SEI/AGERGS 780-39.00/21-7, processo decidido em 2ª instância e encerrado no período;

SEI/AGERGS 663-39.00/22-1, processo decidido em 2ª instância e encerrado no período;

PARTICIPAÇÕES DA OUVIDORIA NAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS PROMOVIDAS PELA AGERGS.

No período de janeiro a dezembro de 2022 a Ouvidoria participou de todas as audiências públicas realizadas pela AGERGS, por videoconferência, 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.

ACOMPANHAMENTO DE PROGRAMAS

LICITAÇÃO 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 para o qual foi aberto em 17/03/2022 processo SEI 343-39.00/22-3 para tramitação mais adequada e ordenada dos documentos no sentido de melhorar e elaboração de respectivo Edital de Licitação pela CPL/AGERGS.

A estratégia da elaboração deste novo Termo de Referência foi de customizar o serviço a ser licitado, possibilitando que as empresas possam prestar os serviços em suas próprias dependências e equipamentos.

A AGERGS somente disponibilizaria o mesmo número do 0800 atualmente utilizado (0800 979 6600) e pagaria pelo custo da linha. Também neste novo Termo de Referência seria de responsabilidade da AGERGS a disponibilização do sistema SOA para registro e tratamento das manifestações dos usuários.

REALIZAÇÃO DE OUVIDORIAS MÓVEIS PARA DIVULGAÇÃO DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS NO INTERIOR DO ESTADO.

Em **22 de setembro de 2022** a Ouvidoria realizou visitas técnicas à sede da BRK Ambiental - Uruguaiana, à Prefeitura Municipal de Uruguaiana e à Câmara de Vereadores para divulgação dos serviços prestados pela Ouvidoria em cumprimento a Meta 6 do PAM 2022 da Ouvidoria, qual seja, M6 – Realizar 3 ouvidorias móveis para divulgação do serviço no interior do Estado.

Em **08 de novembro de 2022** foi realizada semelhante visita técnica e Ouvidoria móvel dos serviços prestados pela concessionária Rota de Santa Maria na rodovia RSC-287. A sede da empresa está localizada no Município de Santa Cruz do Sul.

Em **09 de dezembro de 2022** foi realizada visita técnica e Ouvidoria móvel dos serviços prestados pela Corsan no Município de Morro Reuter, especialmente para tratar sobre os problemas manifestados pelo Vereador Vanderlei Luiz Behling com a implantação do novo parque de hidrômetros ultrassônicos no Município.

PROMOÇÃO DE AÇÕES PARA AMPLIAR O QUADRO DE USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS ATIVOS DA AGERGS. MOTIVAR E ENVOLVER OS USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS CADASTRADOS A PARTICIPAR DAS ATIVIDADES DA AGERGS.

A área de Ouvidoria sofreu inicialmente o forte impacto das restrições causadas pela legislação no combate à pandemia, em grande parte pela natureza dos serviços de atendimento ao cidadão, especialmente os serviços de Ouvidoria. Desde 2020 a meados de 2022 tivemos restrições ao contato social e a institucionalização do teletrabalho por força do Decreto Estadual Nº 55.115/2020 e decretos posteriores sobre medidas de saúde públicas e isolamento social adotadas no combate a contaminações pelo vírus COVID-19.

Como os usuários que normalmente participam dos encontros presenciais anuais na sede da AGERGS são idosos e a maioria com dificuldades informacionais para acompanhamento de videoconferências, não foram promovidas ações para motivar e envolver os usuários voluntários, promovendo, inclusive, a presença de novos usuários voluntários no cadastro da AGERGS.

ATIVIDADES NÃO CONTEMPLADAS NO PAM 2022 – PLANO DE ATIVIDADES E METAS DA OUVIDORIA DA AGERGS

Por fim, embora não conste no PAM 2022 da Ouvidoria, em junho do corrente ano, a GPE transferiu as atividades relativas ao conceito de Ouvidoria Ativa da SMA/ANEEL para a Ouvidoria.

Em 10/06/2022 houve a primeira reunião da Ouvidoria da AGERGS com a SMA/ANEEL e em 23 de julho de 2022 foi realizado o 1º encontro de Ouvidoria Ativa com a CEEE Distribuição – Grupo Equatorial Energia.



RELATÓRIO DO GABINETE ADMINISTRATIVO

O Gabinete Administrativo é diretamente vinculado à Diretoria-Geral, sendo integrado por três núcleos: Núcleo de Administração e Recursos Humanos, Núcleo de Informática e Núcleo de Finanças. Tem a atribuição de orientar e dirigir as atividades desempenhadas pelos três núcleos.

As atividades desempenhadas pelos três núcleos no ano de 2022 foram:

NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

- Acompanhar mensalmente e executar, por demanda, atividades que impactam a folha de pagamento e a efetividade dos servidores;
- Acompanhar mensalmente e executar, por demanda, atividades que impactam a folha de pagamento e a efetividade dos estagiários;
- Realizar procedimentos necessários para viabilizar viagens, fiscalizações e cursos dentro dos prazos
- Providenciar aquisição de produtos, bens móveis e de consumo conforme demanda;
- Fornecer, controlar e adquirir itens para o almoxarifado;
- Atuar na manutenção de serviços e equipamentos;
- Controlar contratos de serviços contínuos;
- Realizar a gestão documental via protocolo;
- Acompanhar a gestão do veículo de representação junto ao DTERS;
- Realizar reuniões mensais abertas a todos os Servidores da AGERGS, para tratar de assuntos previamente selecionados (Café da Manhã com o RH);
- Transferir os processos SPI arquivados em processos SEI correspondentes, oportunizando a consulta;
- Manter as informações sobre recursos humanos atualizadas no site da AGERGS;
- Revisar Estrutura de canais de Comunicação Interna;
- Viabilizar a aquisição de veículo de representação ou a contratação de serviço de locação de veículo;

- Acompanhar o trabalho da Comissão do Concurso;
- Manter as informações sobre recursos humanos atualizadas no site da AGERGS;
- Revisar estrutura de canais de comunicação interna;
- Comprar mobiliário para os novos servidores;
- Contratar de empresa terceirizada para prestação dos serviços de copeiragem, portaria, recepção e serviços gerais;

NÚCLEO DE FINANÇAS

- Emitir boletos da Taxa de Regulação;
- Realizar cobranças administrativas da Taxa de Regulação 2021: pelo envio de ofícios de cobrança;
- Encaminhar empresas para Inscrição em Dívida Ativa e CADIN no Período de cobrança 2021;
- Realizar cobrança mensal da Taxa de Regulação de 2022;



- Enviar Formulário da Taxa de Regulação 2023 e Orientador Legal;
- Efetuar pagamentos;
- Incorporar, transferir, baixar e demais rotinas dos bens patrimoniais, no Sistema APE;
- Emitir Certidões de Regularidade de Débitos;
- Acompanhar execução do PPA;
- Elaborar LOA 2023 (conforme instruído pela Secretaria do Planejamento);
- Encaminhar processos para inscrição em Dívida Ativa não Tributária e Inscrição CADIN;
- Manter informações sobre parte financeira e patrimonial atualizadas no site da AGERGS;
- Avaliar soluções para automatizar o processo de cobrança da Taxa de Regulação.

RECURSOS TAXA DE REGULAÇÃO E CONVÊNIO SANEAMENTO

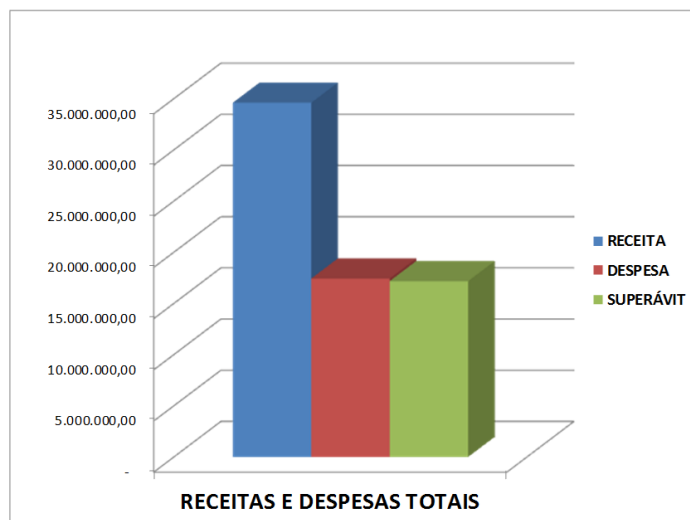
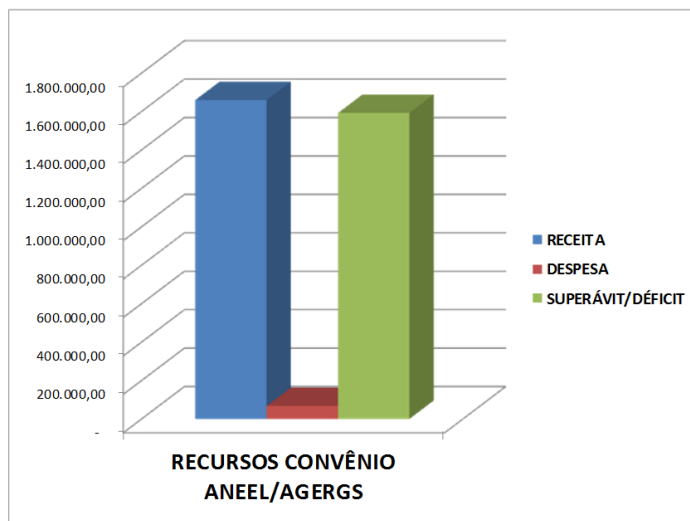
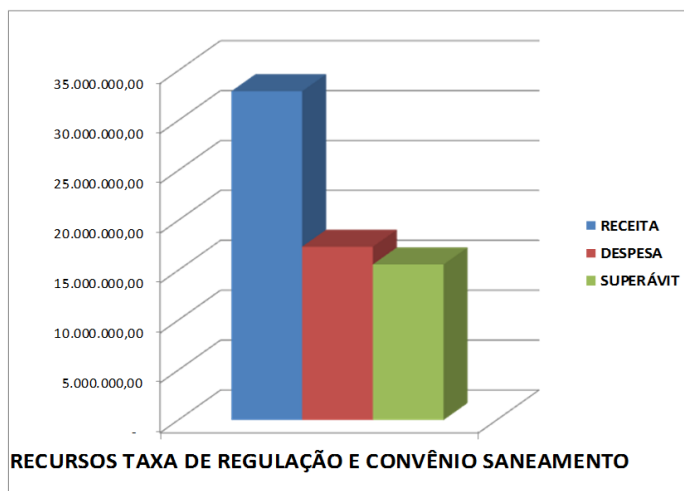
RECEITA TAXA DE REGULAÇÃO	14.558.560,41
RECEITA CONVÊNIO SANEAMENTO	18.196.575,95
RECEITA - OUTRAS	182.504,82
RECEITA	32.937.641,18
DESPESA	17.356.550,03
SUPERÁVIT	15.581.091,15

RECURSOS CONVÊNIO ANEEL/AGERGS

RECEITA	1.659.004,01
DESPESA	67.122,61
SUPERÁVIT	1.591.881,40

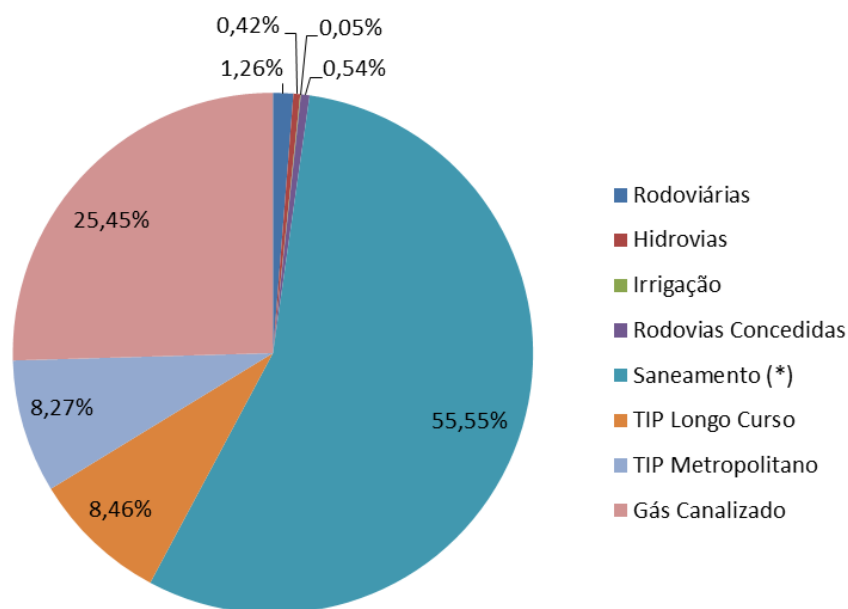
RECEITAS E DESPESAS TOTAIS

RECEITA	34.596.645,19
DESPESA	17.423.672,64
SUPERÁVIT	17.172.972,55



TAXA DE REGULAÇÃO POR SETOR:

Atividades Reguladas	Valor Realizado	%
Rodoviárias	412.043,552	1,26%
Hidroviás	136.937,31	0,42%
Irrigação	14.748,03	0,05%
Rodovias Concedidas	176.943,63	0,54%
Saneamento (*)	18.196.575,95	55,55%
TIP Longo Curso	2.771.484,72	8,46%
TIP Metropolitano	2.709.891,78	8,27%
Gás Canalizado	8.336.511,39	25,45%
Total	32.755.136,36	100,0%



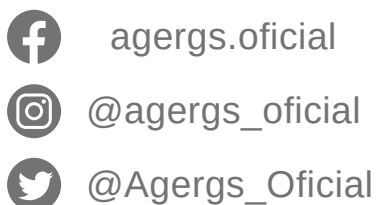
NÚCLEO DE INFORMÁTICA

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

PRINCIPAIS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS EM 2022

- Atuar na manutenção de serviços e de equipamentos da área de Informática;
- Acompanhar a execução de Contratos (SIMPRESS, PROCERGS, INTEROP e outros);
- Descartar equipamentos inservíveis pelo Programa Sustentare;
- Realizar a revisão contínua do Anti-Virus McAfee 2019 em todos os equipamentos da AGERGS;
- Acompanhar e manter a distribuição de notebooks e desktops nas unidades da AGERGS;
- Acompanhar e atualizar o SEI com base no Acordo de Cessão de Uso firmado com o TRF4;
- Estudar alterações e/ou novos módulos do Sistema de Informações AGERGS – SIA visando ao atendimento às unidades demandantes. para recebimento de dados de empresas reguladas e ao fornecimento de dados ao QLIK Sense (Business Intelligence);
- Avaliar criação de módulos do projeto Sistema de Informações Intranet da AGERGS - SINTRA, em observância às solicitações de unidades da AGERGS;
- Definir, em conjunto com a Ouvidoria da AGERGS, passo a passo, funcionalidades a serem implantadas na Unidade de Resposta Audível – URA;
- Implantar passo a passo novas características no aplicativo Sistema de Informações AGERGS Móvel – SIAM e/ou Central de manifestações;
- Elaborar a Especificação Técnica do hardware e dos sistemas necessários à implantação do acompanhamento, pela AGERGS, da monitoração da Rodovia RSC-287;
- Realizar a contratação do Office 365 mediante adesão à Ata de Registro de Preços da CELIC para licenciamento desse produto e dos serviços de administração desse produto junto à PROCERGS;
- Avaliar tecnologias para implantação gradual de mapeamento e automação de processos da AGERGS;
- Implantar o sistema telefônico da AGERGS com base em licitação própria ou em adesão a Ata de Registro de Preços da CELIC;
- Implantar o acesso internet da AGERGS com base em licitação própria ou em adesão a Ata de Registro de Preços da CELIC;
- Realizar a adesão a Ata de Registro de Preços ou elaboração de Termo de Referência para licitar a contratação de serviço de apoio para realização de manutenção e melhorias do SEI;
- Avaliar tecnologias para criação de Protocolo Digital da AGERGS, incluindo recebimento de documentação e notificação de partes;
- Avaliar tecnologias para implantação de um Sistema de buscas para o site institucional da AGERGS;
- Comprar computadores e monitores para novos servidores;
- Gerar Especificação Técnica para aquisição de licenças e contratação de serviços de treinamento, suporte e desenvolvimento de robôs utilizando a tecnologia Microsoft Power Automate;
- Disponibilizar aplicativo QLIK Sense e o encaminhamento automatizado de relatório por e-mail pelo NPrinting contendo os históricos de processos abertos em cada unidade da AGERGS no SEI;
- Renovar o Contrato de Suporte e Sustentação da plataforma de Business Intelligence da AGERGS (QLIK Sense e NPrinting);
- Encaminhar de justificativa e análise da vantajosidade econômica para renovação do contrato de mentoria da consultoria de Business Intelligence.
- Adotar nova filosofia de trabalho baseada em Métodos Ágeis (SCRUM), a qual apresenta vantagens significativas na condução de trabalhos no modelo híbrido, na priorização das atividades, na inspeção da qualidade e na geração de resultados.

OUVIDORIA AGERGS - 0800 979 0066
ENERGIA ELÉTRICA - 167



www.agergs.rs.gov.br



GOVERNO
DO ESTADO
**RIO
GRANDE
DO SUL**