



AGERGS



agergs.official



agergs\_oficial



agergs\_Oficial

OUVIDORIA - 0800 979 0066

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



GOVERNO  
DO ESTADO  
**RIO  
GRANDE  
DO SUL**

AGERGS

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS  
DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL

# Relatório de **Atividades**

2023



GOVERNO  
DO ESTADO  
**RIO  
GRANDE  
DO SUL**



# 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.**

# SERVIÇOS REGULADOS

## **Transporte Intermunicipal**

No transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, a AGERGS regula o serviço prestado por 186 empresas, que atendem a cerca de 50 milhões de passageiros por ano.

## **Transporte Metropolitano**

A Agência regula o serviço prestado por 36 empresas, que atendem a aproximadamente 78 milhões de passageiros por ano.

## **Transporte Hidroviário**

A AGERGS regula o serviço de transporte de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba, e de veículos e passageiros entre Rio Grande e São José do Norte, Triunfo e São Jerônimo e Taquari e General Câmara

## **Estações 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).

## **Distribuição de 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.

## **Concessões Rodoviárias**

As rodovias estaduais concedidas pelo Estado do Rio Grande do Sul são reguladas pela AGERGS por força do artigo 3º da Lei n.º 10.931/1997. Sua atuação envolve a regulação dos contratos de concessão, incluindo a análise dos instrumentos de delegação, a fiscalização dos serviços prestados e a definição das tarifas.

## **Irrigação**

A AGERGS atua na regulação do serviço de irrigação, atualmente representado pela concessão da operação, manutenção e exploração dos sistemas de irrigação formados pelas barragens VAC-04, no Rio Vacacaí, VAC-06 e VAC-07, no Arroio das Canas, e seus respectivos canais de distribuição de água, localizados no Município de São Gabriel - RS.

Em razão de todos os serviços regulados, há intensa demanda de atuação na Agência pelos municípios, pelos poderes concedentes, concessionários e usuários.

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.

# ÍNDICE

03

A  
AGERGS

08

ESTRUTURA  
ORGANIZACIONAL

09

APRESENTAÇÃO

10

PALAVRA DA  
PRESIDÊNCIA

12

GABINETE DA  
PRESIDÊNCIA

16

SECRETARIA  
EXECUTIVA  
CONSELHO  
SUPERIOR

20

DIRETORIA DE  
ASSUNTOS  
JURÍDICOS

23

DIRETORIA DE  
TARIFAS E  
ESTUDOS  
ECONÔMICO-  
FINANCEIROS

27

DIRETORIA DE  
QUALIDADE DE  
SERVIÇOS

44

GERÊNCIA DE  
ENERGIA E GÁS  
CANALIZADO

49

OUVIDORIA

65

GABINETE  
ADMINISTRATIVO



# 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)

(Mandato na Presidência: 12/12/2023 a 11/12/2025)

## Conselho Superior

Luciana Luso de Carvalho

Indicação do Quadro

Funcional da AGERGS

(Mandato: 13/01/2023 a 12/01/2027)

Paulo Roberto Petersen

Indicação das empresas

Concessionárias

(Mandato: 15/09/2020 a 15/09/2024)

Alexandre Alves Porsse

Indicação do Governo do

Estado

(Mandato: 29/01/2021 a 28/01/2025)

Algir Lorenzon

Indicação do Governo do

Estado.

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

## Diretoria-Geral

Francisco José Vasconcellos de Araujo

## Diretoria de Assuntos Jurídicos

Vinícius Ilha da Silva

## Diretoria de Qualidade dos Serviços

Ricardo Pereira da Silva  
(até setembro/2023)

Ricardo Samuel Citolin  
(setembro/2023 - atual)

## Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Carlos Mussi Alvim

## Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado

Alexandre Jung

## Gabinete Administrativo

Natalia Santos da Silva

## Ouvidoria

Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa

# NÚMERO DE SERVIDORES POR SETOR

Setor	Número de Servidores
Gabinete da Presidência/Conselho Superior	9
Diretoria-Geral	4
Gabinete Administrativo	19
Ouvidoria	5
Diretoria de Assuntos Jurídicos	8
Diretoria de Qualidade dos Serviços	14
Gerência de Projetos de Energia Elétrica	8
Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros	13
<b>Total</b>	<b>80</b>

## PALAVRA DA PRESIDENTE

As diversas atribuições legais da AGERGS têm o objetivo de promover a qualidade dos serviços públicos delegados e assegurar o seu equilíbrio econômico-financeiro.

Contudo, tais objetivos, estabelecidos pela Lei Estadual n. 10.931/97, não refletem integralmente sua finalidade, que está também estreitamente relacionada ao desenvolvimento social e econômico do Estado.

Essa ampla finalidade regulatória fica evidenciada pela dupla função dos serviços públicos regulados. Eles constituem direitos fundamentais à dignidade da pessoa e fator de promoção social, sobretudo para a camada mais vulnerável da população, contribuindo para a redução da desigualdade.

Além disso, os serviços públicos delegados também se inserem no desenvolvimento econômico do Estado, já que grande parte deles constituem infraestrutura para as demais atividades econômicas. Por isso, em 2023 a AGERGS apresentou ao Governo do Estado dois anteprojetos de lei indispensáveis para a reestruturação da AGERGS, de modo a possibilitar o exercício eficiente e tempestivo de suas atribuições legais.

A crescente demanda social e setorial pela atuação regulatória, aliada à sua complexidade, não é mais compatível com a reduzida estrutura funcional da Agência, que vem apresentando contínua evasão de servidores capacitados, em que pese a plena autonomia financeira.

Por essas razões, a elaboração e apresentação desses projetos ao Governo do Estado, bem como a ampla divulgação da atuação regulatória da AGERGS e da importância de seu fortalecimento, constituem atos dos mais relevantes realizados pelo Conselho Superior e pelos servidores em 2023.

Com os grandes desafios regulatórios à frente, quer em relação aos serviços já regulados, quer em relação aos novos serviços, como aeroportos e rodovias a serem concedidos, a AGERGS aguarda o urgente fortalecimento para que a regulação possa constituir fator de indução ao desenvolvimento do Estado.

Nas próximas páginas, você verá um resumo das atividades realizadas em 2023 pelas unidades da Agência, das quais se destacam a fiscalização da distribuição de energia elétrica, a distribuição do gás canalizado, o abastecimento de água e esgotamento sanitário em 276 municípios e as rodovias concedidas. Há que ressaltar também toda a atividade administrativa, que dá suporte e viabiliza a atuação regulatória.

**Luciana Luso de Carvalho**  
Conselheira-Presidente

## GABINETE DA PRESIDÊNCIA

O Gabinete da Presidência tem como atribuição atender à Presidência e ao Conselho Superior, tanto nas atividades de relacionamento institucional da Agência, quanto nos processos de cunho regulatório e administrativo.

## ATIVIDADES INSTITUCIONAIS DO GABINETE DA PRESIDÊNCIA EM 2023

No ano de 2023 o Gabinete da Presidência buscou maior aproximação com as Prefeituras, legislativos municipais e estadual e órgãos de Estado, recebendo representantes destas entidades na sede da AGERGS em visitas institucionais e reuniões técnicas para orientação e esclarecimentos de dúvidas sobre os serviços públicos delegados.

A Presidência se fez presente em dezenas de eventos, visitas institucionais, audiências públicas e reuniões promovidas pela Assembleia Legislativa e suas comissões, prefeituras e câmaras municipais da região metropolitana e do interior do Estado.

Foram cerca de 160 reuniões com a participação da Presidência, Conselheiros e Diretores, com o objetivo de ampliar o conhecimento das atividades desempenhadas pela AGERGS e encaminhar demandas da sociedade para as áreas técnicas da Agência.

Junto à Secretaria Executiva e ao Conselho Superior, o Gabinete da Presidência participou da organização de cinco Audiências Públicas em 2023, sendo uma, pela primeira vez, em formato híbrido, oportunizando participação pela internet aos usuários e demais interessados que não puderam comparecer presencialmente.

## ATIVIDADES DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Em 2023, a Assessoria de Comunicação Social atuou na divulgação da AGERGS, produzindo conteúdo para diversos canais, visando a divulgar o trabalho desenvolvido por todo o quadro técnico da Agência por meio de:

- matérias para o site da AGERGS (168 publicações)



Google Analytics - Janeiro/dezembro de 2023

- envio de clippings diários via aplicativo WhatsApp
- informativos quinzenais "AGERGS em Dia" para o público interno (46 edições)
- gerenciamento diário das redes sociais da Autarquia - Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn
- upload das Sessões do Conselho Superior e das Audiências Públicas no canal oficial da AGERGS no YouTube
- acompanhamento e cobertura da participação da Conselheira-Presidente, do Conselho Superior e das Diretorias em eventos e agendas oficiais
- atendimento às demandas da imprensa, fornecendo informações sobre a atuação da AGERGS, agendando e acompanhando entrevistas para rádios, emissoras de TV e jornais



# SECRETARIA EXECUTIVA/CONSELHO SUPERIOR

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

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

Os processos regulatórios no Conselho Superior no ano de 2023 versaram, em síntese, sobre os seguintes temas:

- Regulamentação da prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado;
- Reajustes e revisões tarifárias dos serviços de distribuição de gás canalizado, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros, transporte intermunicipal hidroviário de passageiros, rodovias pedagiadas e saneamento;
- Recursos das empresas prestadoras de serviços de saneamento, de transporte intermunicipal de passageiros e de agentes do setor elétrico a Autos de Infração;
- Recursos de consumidores referentes a cobranças de concessionárias distribuidoras de energia elétrica, bem como referentes a processos de ressarcimento de danos elétricos;
- Homologação de Contratos de Concessão, Termos de Autorização e Editais de Licitação dos serviços de estações rodoviárias; bem como homologação de transferências, alterações societárias, reclassificação de categorias e rescisões;
- Aprovação dos contratos para suprimento de gás natural à Companhia Distribuidora de Gás canalizado do Estado do Rio Grande do Sul – Sulgás, no valor total de aproximadamente R\$ 12,9 bilhões.
- Apreciação de pedidos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato de Concessão nº 20/2021, relativo a rodovia RSC - 287, operada pela concessionária Rota de Santa Maria S/A;
- Homologação do Contrato de Concessão nº 50/2022, relativo a rodovias estaduais concedidas à Caminhos da Serra Gaúcha S.A;
- Suspensão da cobrança de tarifa de disponibilidade das redes de esgotamento sanitário para imóveis com cota ou soleira negativa;

- Homologação de valores a serem destinados pelas concessionárias de saneamento para a conexão de imóveis dos usuários enquadrados na categoria Residencial Social à rede coletora de esgoto.

Destacam-se neste ano as decisões relativas à edição de normas disciplinando os serviços de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio Grande do Sul, incluindo-se as condições gerais para os consumidores e agentes do mercado livre; e a aplicação de penalidades às concessionárias distribuidoras de energia elétrica e às prestadoras de serviços de saneamento.

Vale lembrar que, mesmo após o término das restrições de distanciamento social decorrentes da pandemia, a AGERGS manteve a realização das Sessões do Conselho Superior e Audiências Públicas de forma online, ampliando a presença de público externo nas Sessões, em especial dos usuários e Prefeituras espalhadas pelo interior do Estado.

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

## CONSELHO SUPERIOR

O Conselho Superior é o órgão de deliberação da AGERGS, formado por integrantes com diferentes indicações e origens, o que contribui para a qualificação da regulação, em atuação democrática, que contempla a visão de todos os envolvidos nessa complexa função de Estado.

Foram realizadas 48 Sessões Ordinárias e 4 Sessões Extraordinárias do Conselho Superior, tendo sido expedidas 124 Resoluções, assim discriminadas:

- Resoluções Decisórias: **48**;
- Resoluções Homologatórias: **69**;
- Resoluções Normativas: **03**;
- Resoluções: **04** (relativas à eleição da Conselheira-Presidente e substituto)

Das diversas Resoluções emitidas pelo Conselho Superior cabe evidenciar algumas especificamente:

**Resolução Normativa nº 67/2023** - Institui o Regulamento de Serviços de Distribuição do Gás Canalizado no Estado do Rio Grande do Sul;

**Resolução Normativa nº 68/2023** – Disciplina a prestação do serviço público de distribuição de gás canalizado para os consumidores livres e as condições gerais para atuação dos agentes no mercado livre de gás canalizado no Estado do Rio Grande do Sul;

**Resolução Normativa nº 69/2023** - Disciplina o procedimento simplificado para a deliberação do Conselho Superior nas alterações de contratos de concessão de serviços de estações rodoviárias e para os Termos de Autorização de Prestação de Serviços – TAPS de Estações Rodoviárias emitidos pelo DAER.

**Resolução Decisória nº 675/2023** - Fixa as tarifas de pedágio da concessionária Caminhos da Serra Gaúcha S.A.;

**Resolução Decisória nº 701/2023** - Revisão das tarifas de pedágio da concessionária Rota de Santa Maria S.A.;

**Resolução Decisória nº 716/2023** - Determina à Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN - a suspensão da cobrança da tarifa de disponibilidade para todos os usuários residenciais com imóveis em cota ou soleira negativa nos municípios conveniados com a AGERGS;

**Resolução Decisória nº 717/2023** - Determina à concessionária BRK Ambiental Uruguaiana S.A. – BRK - a suspensão da cobrança da tarifa de disponibilidade para todos os usuários residenciais com imóveis em cota ou soleira negativa;

**Resolução Decisória nº 694/2023** - Revisão tarifária dos serviços de distribuição de gás canalizado prestados pela Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul – Sulgás;

**Resolução Homologatória nº 422/2023** - Homologação dos valores a serem destinados pela BRK Ambiental Uruguaiana S.A para a conexão dos imóveis dos usuários enquadrados na categoria Residencial Social à rede coletora de esgoto, referente à arrecadação do período de julho de 2020 a dezembro de 2021;

**Resolução Homologatória nº 426/2023** - Homologação dos valores a serem destinados pela Companhia Riograndense de Saneamento S/A – CORSAN - ao custeio da adequação das instalações prediais de esgoto para os usuários enquadrados na categoria Residencial Social, referentes aos exercícios 2019, 2020 e 2021;

**Resolução Homologatória nº 429/2023** - Homologa a Resolução SELT nº 04/2023, da Secretaria de Logística e Transportes do Estado do Rio Grande do Sul, relativa ao Conselho de Usuários de rodovias estaduais concedidas;

**Resolução Homologatória nº 441/2023** – Revisão das tarifas do transporte intermunicipal de passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre;

**Resolução Homologatória nº 469/2023** – Revisão das tarifas do transporte hidroviário de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba, prestado pela concessionária Catsul Guaíba - Transportes Hidroviários Ltda

**Resolução Homologatória nº 481/2023** – Revisão das tarifas do transporte intermunicipal de passageiros da Aglomeração Urbana do Sul.

## CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS REALIZADAS:

A fim de propiciar aos agentes regulados, aos usuários e demais interessados o amplo acesso às informações e oportunizar manifestações, o Conselho Superior realizou em 2023 as seguintes Audiências e Consultas Públicas, de acordo com o disposto na Resolução Normativa AGERGS nº 49/2019:

Nº Audiência e Consulta Pública	Matéria
01/2023	Proposta de Resolução Normativa relativa a infrações e sanções para o descumprimento dos contratos e da legislação pelas concessionárias de rodovias.
02/2023	Revisão Tarifária da Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul – Sulgás.
03/2023	Recomposição de equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., relativa à atraso na aplicação do 2º reajuste tarifário e alteração normativa a respeito de sinalização vertical.
04/2023	Recomposição de equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., em razão de aumento extraordinário nos preços dos insumos.
05/2023	Recomposição de equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., em razão de alteração nas condições do pavimento recebido.

### Outras atividades:

Dentre outras atividades de rotina executadas pela Secretaria Executiva, elencamos também o agendamento das Sessões do Conselho Superior e a disponibilização de link no site da Agência para inscrição do público em geral; a publicação das Pautas e Resoluções no Diário Oficial do Estado e no site; a notificação das partes para participação nas Sessões; a notificação das partes para conhecimento das decisões emitidas; a elaboração das Atas das Sessões e Audiências Públicas; e a consolidação das Resoluções editadas, com a devida atualização no site da AGERGS.

## DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS

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 de Licitações 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, Saneamento, Gás Canalizado, Rodovias, Energia Elétrica, Transporte. Ponto importante, é a mitigação de conflitos de interesse, já que o controle de legalidade exercido pela Diretoria de Assuntos Jurídicos evita que as decisões da Agência sejam influenciadas por interesses pessoais ou corporativos, garantindo que a AGERGS cumpra rigorosamente com os princípios da transparência, da legalidade, dentre outros.

Além da atuação em grande parte dos processos que tramitam na AGERGS, trazemos os seguintes destaques relacionados à atuação da Diretoria de Assuntos Jurídicos em 2023.

Portanto, uma diretoria de assuntos jurídicos independente assegura que as decisões tomadas sejam imparciais e baseadas estritamente em análise jurídica – sob o viés regulatório, sem influência de pressões políticas ou de grupos de interesses específicos.

Na regulação, a independência do corpo jurídico promove a integridade da agência perante o público, contribuindo para a construção de uma imagem de confiabilidade e seriedade, essencial para o sucesso de sua atuação, seja por meio de seus atos normativos, decisórios ou homologatórios:

- exame de processos de contratação – direta ou por licitação;
- subsídio à PGE em ações judiciais;
- exame de editais para contratações;
- exame de processos de revisão de faturamento em saneamento, energia elétrica e gás;
- exame de recursos em autos de infração aplicados pela AGERGS e pelos Poderes Concedentes;
- exame de Editais de concessão;
- orientação aos municípios para Fiscalização em Saneamento: Nova Petrópolis, Santa Maria do Herval e Morro Reuter, Capão do Leão, Cerrito, Chuí, Herval, Morro Redondo, Pinheiro Machado, Piratini e São José do Norte;

- revisão da Resolução CS 123/2002 – que cuida dos processos de mediação;
- atos normativos regulatórios nos setores de gás, rodovias e saneamento;
- exame do Edital para concessão dos aeroportos de Santo Ângelo e Passo Fundo;
- análise de processo de Caducidade de Contrato de Programa firmado entre CORSAN e São Francisco de Paula;
- análise de contratos e aditivos de biometano e de suprimento encaminhados pela Sulgás;
- análise do processo de revisão tarifária da Sulgás;
- minuta de normativa para fiscalização e aplicação de sanções no setor de concessão de rodovias;
- estudos e elaboração de minuta de Resolução com a proposta de ajustes contratuais para inserção de alocação de riscos regulatórios.

## DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros (DT) é responsável pela 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.

### Atividades Desenvolvidas em 2023

A regulação econômico-financeira compreende tanto a elaboração de metodologias e estudos, bem como as atividades que garantam o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos, a modicidade tarifária e o justo retorno dos investimentos as concessionárias.

Neste período também iniciaram as análises para homologação do Edital de concessão dos aeroportos de Passo Fundo e Santo Ângelo, cujo leilão acontecerá em meados de 2024.

Ao fim de 2023, a DT também participou do planejamento da Agenda Regulatória que será implementada pela AGERGS em 2024.

No exercício de 2023 foram realizadas diversas as atividades nos setores regulados:

1. Transporte intermunicipal de passageiros
2. Travessias hidroviárias de passageiros e veículos
3. Abastecimento de água e esgotamento sanitário
4. Rodovias estaduais
5. Gás canalizado

A seguir elencamos as atividades específicas de cada setor regulado e ao final relatamos as atividades regulatórias gerais desenvolvidas em 2023.

#### 1. Transporte Intermunicipal de Passageiros

1.1 Foram analisados e homologados os reajustes tarifários do transporte intermunicipal de passageiros de longo curso, das aglomeração urbana do Litoral Norte (AULINOR) e da região metropolitana da Serra Gaúcha (RMSG) cujos cálculos foram elaborados pela Metroplan;

1.2 Além disso, foram analisados e homologados tanto a revisão como o reajuste Tarifário da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA) e Revisão Tarifária da Aglomeração Urbana do Sul (AUSUL);

1.3 Foi realizada também a revisão das extensões das linhas da empresa Transcal; 1.4 Foi realizada a homologação de Tarifas do Transporte Intermunicipal de Passageiros: Longo Curso, Aglomeração Urbana do Sul (AUSUL), Aglomeração Urbana do Litoral Norte (AULINOR) e Região Metropolitana da Serra Gaúcha (RMSG).



## 2. Transporte Hidroviário de passageiros e veículos

Foram analisadas e homologadas as revisões e reajustes propostos pela Secretaria de Logística e Transportes (SELT) e Metroplan e listadas abaixo:

2.1 Triunfo e São Jerônimo passageiros - Revisão Tarifária

2.2 Triunfo e São Jerônimo veículos - Revisão Tarifária

2.3 Guaíba e POA - Revisão Tarifária

2.4 Taquari e General Câmara - Reajuste Tarifário

## 3. Abastecimento de água e esgotamento sanitário

Em 2023, no setor de saneamento foram desenvolvidos os estudos/atividades a seguir:

3.1 Análise e homologação dos valores arrecadados com a tarifa de disponibilidade do esgotamento sanitário pela BRK Ambiental Uruguaiana e CORSAN;

3.2 Análise da aplicação dos valores arrecadados com a tarifa de disponibilidade do esgotamento sanitário pela BRK Ambiental Uruguaiana e CORSAN;

3.3 Análise do Relatório Anual de Prestação de Contas da CORSAN referente ao exercício de 2022, conforme determinação da Cláusula 36º dos contratos firmados entre a Companhia e os Municípios;

3.4 Foram feitas as análises e foram enviadas contribuições para a elaboração das Normas de Referência publicadas pela ANA;

3.5 Foi realizado o cálculo do reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN. O pleito da concessionária era o percentual de 3,57%, após atualização do índice IPCA na cesta de índices, foi concedido o percentual de 3,40%;

3.6 Cálculo do reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana.

3.7 Análise do pleito de revisão extraordinária encaminhado pela BRK Ambiental Uruguaiana.

3.8 Análise das tabelas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela BRK Ambiental Uruguaiana para homologação da aplicação do reajuste 2023 e cálculo do atraso temporal;

3.9 Homologação das Tabelas Tarifárias da BRK Ambiental Uruguaiana e da CORSAN;

3.10 Estudos relativos aos ganhos de produtividade como incentivo regulatório da BRK Ambiental Uruguaiana. A elaboração de nota técnica contendo a metodologia de compartilhamento de ganhos de produtividade a ser aplicada as prestadoras reguladas pela AGERGS será publicada em 2024.

## 4. Rodovias Estaduais

4.1 Participação em reuniões periódicas com a Diretoria de Qualidade, SELT, SEPAR e Concessionária Caminhos da Serra Gaúcha S/A acerca do processo de implantação dos pórticos de cobrança automática das tarifas de pedágio e dos seus mecanismos de controle;

4.2 Elaboração da primeira revisão tarifária do bloco de 271,5 Km de rodovias composto pelas ERS-240, ERS-446, ERS-122, RSC-453, RSC-287 e BRS-470 administrado pela Concessionária Caminhos da Serra Gaúcha S/A;

4.3 Elaboração da segunda revisão tarifária do trecho rodoviário de 204,51, Km da Rodovia RSC-287, administrado pela Concessionária Rota de Santa Maria S/A.

4.4 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 ao efeito de uma mudança do modelo de viatura para o patrulhamento rodoviário;

4.5 Elaboração de análises sobre pleitos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de parte da Concessionária Rota de Santa Maria S/A;

4.6 Estudos para definição de metodologia para recomposição do equilíbrio econômico-financeiro de Concessões Rodoviárias;

4.7 Verificação de habilitação da Concessionária Caminhos da Serra Gaúcha S/A aos benefícios tributários do REIDI.

## 5. Gás Canalizado

5.1 Início dos trabalhos de elaboração do Termo de Referência para contratação de consultoria técnica especializada para auxiliar a equipe da Diretoria de Tarifas nos trabalhos de aplicação de metodologia de Revisão Tarifária Periódica e avaliação e levantamento da BAR - Base de Ativos Regulatória da Sulgás;

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

5.3 Foram realizados dois reajustes no Preço de Venda – PV do Gás;

5.4 Foi realizada a Revisão Tarifária Ordinária em 2023 - Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - Sulgás.

5.5 Foram analisados cinco processos relacionados a suprimentos no ano de 2023.

## 6. Atividades Regulatórias Gerais

6.1 Participação em atividades de capacitação de servidores nas diversas áreas do conhecimento sinérgicas à regulação dos serviços públicos regulados. Em especial, a participação no Congresso ABAR realizado em São Paulo de 17/10/2023 até 20/10/2023;

6.2 Acompanhamento e análises pontuais (internas ou externas) referentes a demandas do Conselho Superior, Ouvidoria, DAER, Ministério Público, Tribunal de Contas do Estado, Poder Judiciário e Prefeituras;

6.3 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.

## DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

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.

As áreas de energia elétrica e gás canalizado, também reguladas pela AGERGS, não são atendidas pela DQ, mas pela Gerência Energia Elétrica e Gás Canalizado – GPE.

A DQ atua nas áreas de saneamento, irrigação, transporte rodoviário metropolitano de passageiros, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (longo curso), estações rodoviárias, aeroportos, rodovias e travessias hidroviárias de passageiros e veículos.

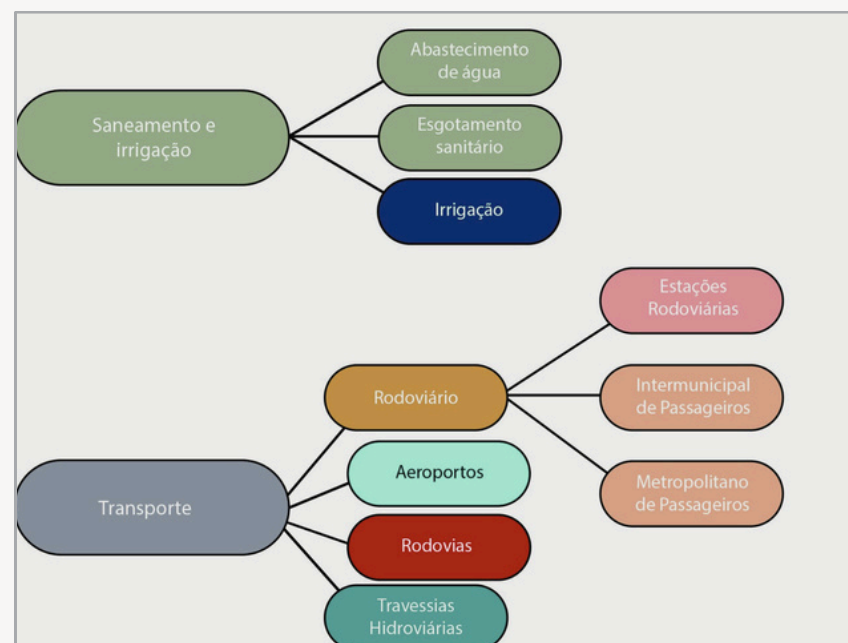


Figura 1 - Áreas de atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços

A diretoria conta atualmente com quinze servidores do quadro efetivo, sendo cinco engenheiros civis, dois engenheiros mecânicos, dois engenheiros sanitaristas e ambientais, um engenheiro ambiental, uma engenheira sanitarista, dois engenheiros eletricitistas, uma contadora e um estatístico.

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

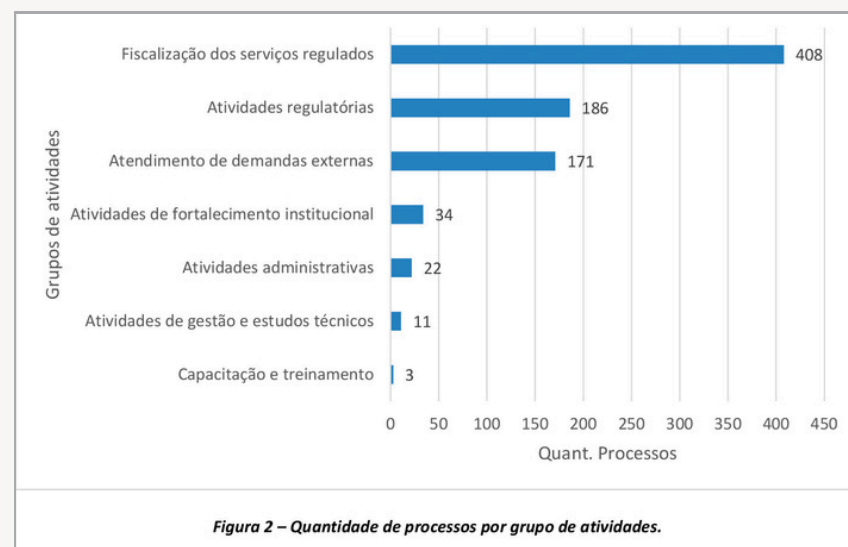
Tabela 1 - Atividades e competências da Diretoria de Qualidade dos Serviços (DQ).

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

Cada grupo, por sua vez, é composto por diferentes atividades, sendo que cada atividade diferente é conduzida por meio de um processo.

Um processo, por sua vez, pode conter inúmeras ações. Por exemplo, dentro de um processo de fiscalização estão contempladas ações de comunicação, vistoria, requisições de documentos, análise de dados, elaboração de relatórios, notificações, aplicação de penalidade, entre outros.

No ano de 2023, a Diretoria de Qualidade dos Serviços atuou em 835 processos que foram classificados nos diferentes grupos de atividades, conforme gráfico apresentado na Figura 2.



No grupo de fiscalização dos serviços regulados estão classificadas todas as atividades fiscalizatórias abertas e conduzidas pela Diretoria. O gráfico da Figura 3 apresenta a quantidade de processos de cada tipo.

Destaque para a fiscalização por indicadores do saneamento, na qual cada município conveniado com a AGERGS no ano de 2023 recebeu um relatório de acompanhamento das metas de universalização, qualidade e desempenho relativas à prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

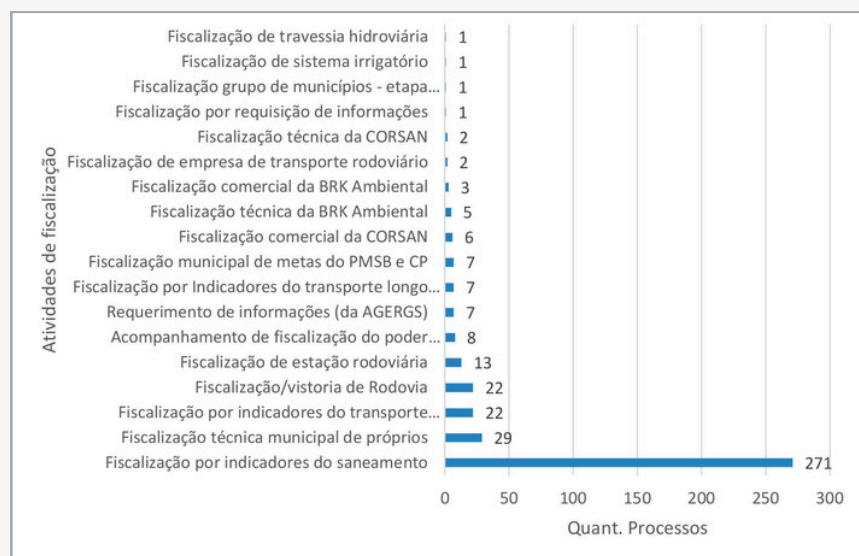


Figura 3 – Quantidade de processos por atividade dentro do grupo "Fiscalização dos serviços regulados".

O grupo de atividades regulatórias compreende, dentre outros, a análise de contratos, editais, atividades previstas em resoluções da AGERGS ou em outros instrumentos de delegação dos serviços públicos. A Figura 4 apresenta o quantitativo de processos em que houve atuação da Diretoria de Qualidade nesse grupo em 2023.

Destacam-se, nesse grupo, os processos de pedidos de excludente de compensação financeira, da CORSAN, em virtude da obrigação da empresa de compensar financeiramente os usuários que ficarem sem abastecimento de água por mais de doze horas consecutivas, salvo por situação específica prevista na Resolução Normativa n.º 37/2017. E também as análises de editais e contratos de estações rodoviárias, os quais são homologados pelo Conselho Superior da AGERGS com parecer das diretorias.

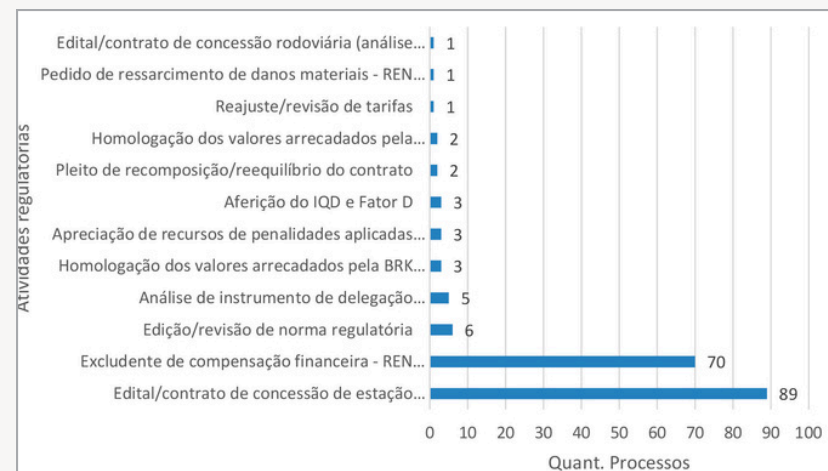
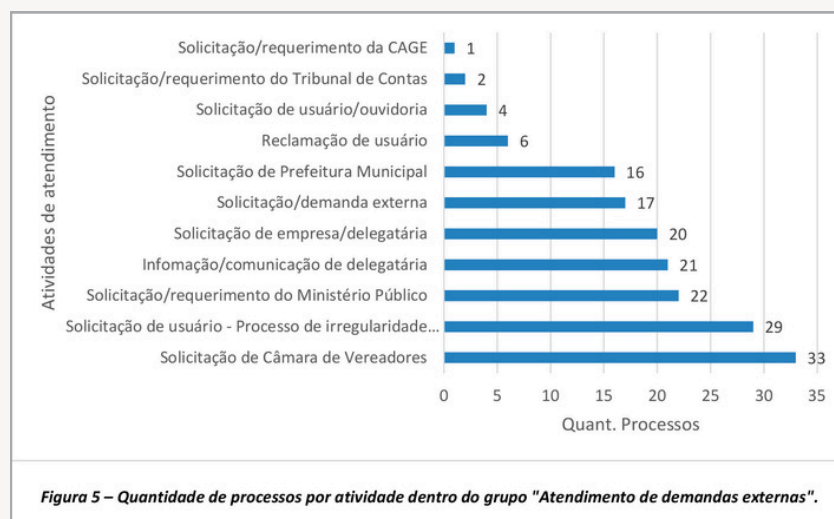


Figura 4 – Quantidade de processos por atividade dentro do grupo "Atividades regulatórias".



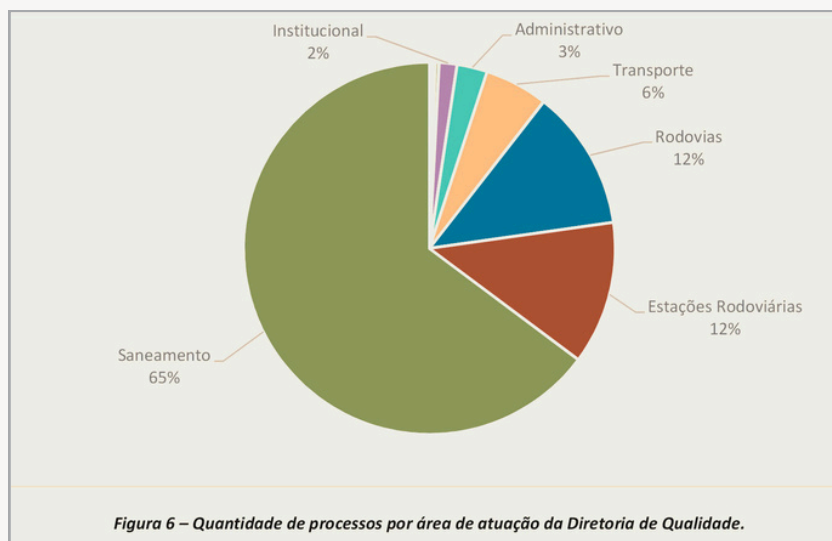
O terceiro grupo com mais número de processos é o de atendimento de demandas externas, cujas atividades e respectivas quantidades de processos estão apresentadas no gráfico da Figura 5. Trata-se de atividades fundamentais da regulação a transparência e a prestação de informações para a sociedade.

Assim, são classificadas nesse grupo todas as demandas externas recebidas pela Diretoria, inclusive pedidos de ressarcimento de danos, pedidos de informações, reclamações, solicitações de órgãos públicos e de auditoria, entre outros.



Por fim, considerando as diferentes áreas reguladas pela AGERGS nas quais há atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços, o gráfico da Figura 6 apresenta o percentual de processos trabalhados em cada área durante o ano de 2023. Grande destaque para o saneamento, transporte e rodovias.

A área de estações rodoviárias apresenta grande número de atividades que dizem respeito, majoritariamente, à homologação de alterações em contratos e termos de autorização de prestação de serviço.

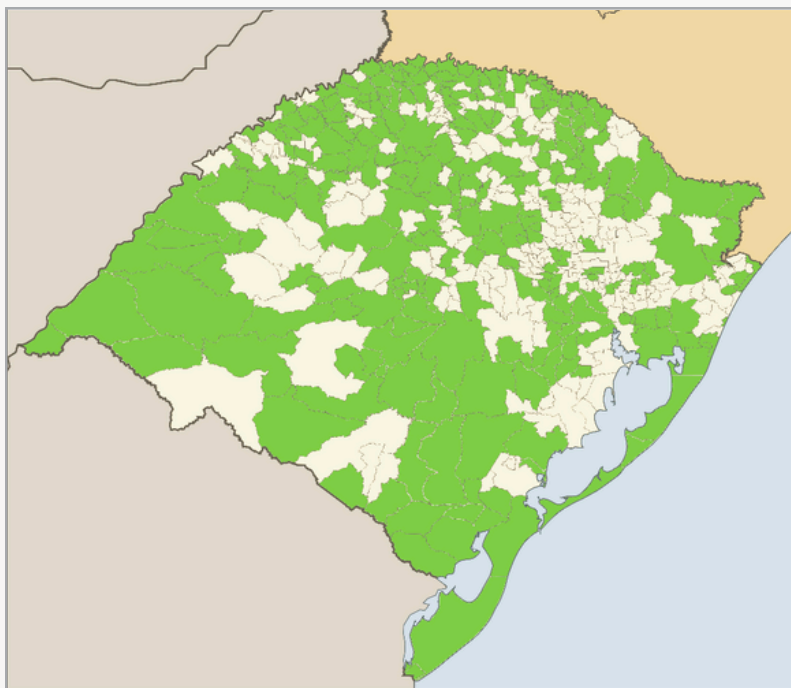


A seguir, apresentamos uma breve descrição sobre as áreas reguladas pela AGERGS em que há atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços.

## 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.



**Figura 7 - Municípios conveniados com a AGERGS (em verde).**

A fiscalização por parte da AGERGS nos 276 municípios conveniados 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 relacionada à repavimentação após os serviços das concessionárias que incumbe ao poder concedente.

## FISCALIZAÇÃO DO CUMPRIMENTO DE METAS DOS PMSB E CONTRATOS

Estas fiscalizações têm por objetivo o acompanhamento do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e do Contrato 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, como quantidade de demandas recorrentes dos municípios ou usuários em relação a determinado problema.

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

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

A metodologia adotada para este acompanhamento consiste na análise do PMSB e do Contrato do município, seguido da elaboração de Relatório de Fiscalização.

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

Por fim, é dado conhecimento às partes (município e CORSAN) dos resultados da fiscalização; caso não sejam atendidas as determinações da AGERGS, segue-se a instauração do processo sancionatório, conforme previsto na Resolução Normativa n.º 13/2014.

## FISCALIZAÇÃO TÉCNICA

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

No caso específico da BRK Ambiental Uruguaiana, considera-se também o contrato de concessão e a proposta da licitante. Neste processo de fiscalização, busca-se acompanhar o funcionamento das empresas como um todo e avaliar aspectos relevantes que repercutem na qualidade final do serviço prestado ao usuário e na segurança ambiental dos procedimentos.

## FISCALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Anteriormente denominada de fiscalização comercial, a fiscalização do atendimento aos usuários das empresas CORSAN e BRK Ambiental Uruguaiana busca verificar, dentre outros:

- os dados das economias atendidas;
- dos teleatendimentos;
- das reclamações dos usuários;
- o 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;
- bem como a classificação e cadastro das economias.

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.

## 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 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.

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.

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.

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 2 – Indicadores do saneamento da AGERGS.**

<b>Indicadores de Universalização dos Serviços</b>	NAA – Nível de Atendimento dos Serviços de Água
	NAE – Nível de Atendimento dos Serviços de Esgotamento Sanitário
<b>Indicadores de Continuidade e Qualidade dos Serviços</b>	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
<b>Indicadores de Desempenho Comercial</b>	IPF – Índice de Perda de Faturamento
	IH – Índice de Hidrometração

## TRANSPORTE

Dentro da Diretoria de Qualidade dos Serviços, a área de Transportes engloba seis diferentes modalidades:

- Transporte rodoviário de passageiros intermunicipal (longo curso);
- Transporte rodoviário de passageiros metropolitano;
- Travessias hidroviárias de passageiros e veículos;
- Estações Rodoviárias;
- Rodovias;
- Aeroportos.

### TRANSPORTE RODOVIÁRIO INTERMUNICIPAL (LONGO CURSO) E METROPOLITANO

A Diretoria de Qualidade dos Serviços vem fazendo o monitoramento da qualidade dos serviços prestados pelas empresas de transporte de passageiros através do acompanhamento de indicadores de qualidade que foram aprovados pelo Conselho Superior da AGERGS após a realização de consultas e audiências públicas:

**Tabela 3 - Indicadores de desempenho do transporte rodoviário de passageiros regulado pela AGERGS.**

<b>ICPO: Indicador de Cumprimento da Programação da Oferta</b>
<b>IPHS: Pontualidade do Horário de Saída</b>
<b>ICVI: Cumprimento de Viagem sem Interrupção</b>
<b>IMFU: Idade Média da Frota Utilizada</b>
<b>IOQ: Índice de Ocorrência de Quebra de Ônibus</b>
<b>IOQ: Índice de Ocorrência de Quebra de Ônibus</b>
<b>IOB: Índice de Ocorrência de Falha de Transporte de Bagagens e Encomendas (somente para o sistema de Longo Curso)</b>
<b>Índice de Ocupação, conforme a quantidade de passageiros transportados</b>
<b>Índice de Ocorrências de Acidentes de Trânsito</b>



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

## TRANSPORTE HIDROVIÁRIO DE PASSAGEIROS E VEÍCULOS

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 2023, houve acompanhamento mensal do transporte hidroviário de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba, por meio dos indicadores estabelecidos no contrato de concessão.

No ano de 2018, foi aprovada pela AGERGS, após consulta e audiência pública, a Resolução normativa n.º 40/2018, que regulamenta os indicadores de desempenho aplicáveis ao Transporte Hidroviário de Passageiros, baseando-se no estudo realizado pela Diretoria de Qualidade.

Após regulamentação pela área técnica da AGERGS, os indicadores auxiliarão no monitoramento da prestação de serviços, medindo a qualidade dos serviços e desempenho operacional dos delegatários.

**Tabela 4 - Indicadores de desempenho do transporte hidroviário regulado pela AGERGS.**

<b>ICPO: Indicador de Cumprimento da Programação da Oferta</b>
<b>IPV: Indicador de Pontualidade de Viagens</b>
<b>IC: Indicador de Confiança</b>
<b>ICM: Indicador de Confiabilidade Mecânica</b>
<b>IO: Indicador de Ocupação</b>
<b>IMFU: Idade Média da Frota Utilizada</b>
<b>IA: Indicador de Acessibilidade</b>
<b>TR: Taxa de Reclamações</b>
<b>IS: Indicador de Satisfação</b>

## ESTAÇÕES RODOVIÁRIAS

Em uma estação rodoviária, a equipe de fiscalização verifica se a estrutura física:

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

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;

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

## RODOVIAS

A atividade reguladora da AGERGS está presente também na área de rodovias, com a finalidade de garantir a prestação de serviços adequados à sociedade e o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão.

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

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

Atualmente, a AGERGS regula dois contratos de concessão rodoviária:

Contrato	Empresa/Concessionária	Trechos concedidos
20/2021	Rota de Santa Maria	RSC-287 (km 28,03 ao km 232,54).
50/2022	Caminhos da Serra Gaúcha	ERS-122 (km 0,00 ao km 168,65); ERS-240 (km 0,00 ao km 33,58); RSC-287 (km 0,00 ao km 21,49); ERS-446 (km 0,00 ao km 14,84); RSC-453 (km 101,43 ao km 121,41); BRS-470 (km 220,50 ao km 233,50).

Durante o ano de 2023, 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.

Trata-se de conjunto de critérios e especificações técnicas referentes às metas e aos padrões de qualidade da prestação dos serviços, que são utilizados para aferir o desempenho da concessionária e determinar os descontos em sua remuneração.

Sendo assim, se a concessionária não atender os valores mínimos de qualidade especificados no contrato, haverá redução no valor das tarifas de pedágio. 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.

Além das fiscalizações rotineiras realizadas nas rodovias concedidas, nas quais se verificam aspectos relacionados à qualidade do pavimento, sinalização, bem como outros itens previstos no contrato e no Programa de Exploração da Rodovia, a Diretoria de Qualidade também é responsável pela aferição do Índice de Qualidade de Desempenho – IQD.

## AEROPORTOS

Trata-se de área nova a ser regulada pela AGERGS, embora já estivesse prevista desde 2007 em sua lei de criação. No final do ano de 2023, a AGERGS, por meio de suas diretorias técnicas, realizou a análise dos editais de concessão patrocinada para exploração, manutenção e expansão dos aeroportos de Passo Fundo e de Santo Ângelo, os quais foram encaminhados para homologação pelo Conselho Superior.

## GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO

A Gerência é vinculada diretamente à Diretoria-Geral da AGERGS e atua, no Estado do Rio Grande do Sul, na fiscalização de agentes do setor elétrico e na regulação dos serviços de distribuição de gás canalizado. As atividades no setor elétrico são realizadas em decorrência do convênio firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

### ATUAÇÃO NO CONVÊNIO ANEEL

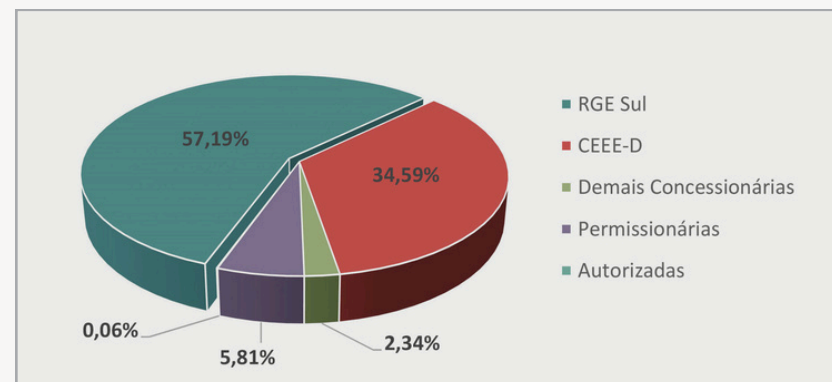
No Estado do RS, a distribuição de energia elétrica é realizada por sete Concessionárias, treze Permissionárias e duas Cooperativas de eletrificação rural, que atendem mais de 5,2 milhões de unidades consumidoras - UCs. A tabela 1 e a figura 1 apresentam o quantitativo e percentual de UCs atendidas por cada empresa.

Modalidade	Empresa	Consumidores	%
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	70.680	1,35%
	COPREL	56.256	1,07%
	CERMISSÕES	27.629	0,53%
	CERTAJA	26.545	0,51%
	CRELUZ-D	24.700	0,47%
	CELETRO	23.631	0,45%
	COOPERLUZ	16.574	0,32%
	CERFOX	16.039	0,31%
	CERILUZ	14.540	0,28%
	CERTHIL	8.457	0,16%
	CRERAL	7.768	0,15%
	COOPERNORTE	6.717	0,13%
	COOPERSUL	5.576	0,11%
Cooperativa	COSEL	1.851	0,04%
	CERVALE	1.391	0,03%
Total		5.250.182	100,00%

[1] Relatórios DEC/FEC – ANEEL (dezembro de 2022) - [https://www2.aneel.gov.br/aplicacoes\\_liferay/indicadores\\_de\\_qualidade/pesquisa.cfm?regiao=SU](https://www2.aneel.gov.br/aplicacoes_liferay/indicadores_de_qualidade/pesquisa.cfm?regiao=SU)

Sistema FECOERGS 2021 - <https://www.fecoergs.com.br/pagina.php?cont=quadroEstat> (consultado em março de 2024)

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 Técnica dos Serviços de Energia Elétrica - SFT.

Além das atividades de fiscalização, a GPE atua no contrato de metas com Assessoria Institucional da Diretoria – AID.

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;
- participa de eventos institucionais realizados pela ANEEL.

As atividades relativas à ANEEL realizadas no ano de 2023 pela GPE foram baseadas nos contratos de metas:

·Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE (atual SFT) n° 010/2023-ANEEL – valor R\$ 1.478.536,55;  
Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas n° 0010/2023-ANEEL – redução para R\$ 1.314.184,13.

·Assessoria Institucional da Diretoria – AID n° 0012/2023-ANEEL – R\$ 107.796,19;  
Primeiro Termo Aditivo – Contrato de Metas n° 0012/2023-ANEEL – aumento para R\$ R\$ 45.976,51.

Inicialmente, previsões de tarefas geraram os valores estimados e descritos nos contratos com as Superintendências da ANEEL, totalizando um montante de R\$ 1.586.332,74 (um milhão quinhentos e oitenta e seis mil trezentos e trinta e dois reais e setenta e quatro centavos).

Posteriormente, aditivos foram necessários face à consolidação da definição das atividades para o ano de 2023, implicando em reduções e alterações de tarefas nos contratos, passando o valor total dos contratos para R\$ 1.360.160,64 (um milhão, trezentos e sessenta mil, cento e sessenta reais e sessenta e quatro centavos).

Ainda, em todos os aditivos o prazo de encerramento dos contratos de metas passou de 31 de dezembro de 2023 para 31 de março de 2024.

### ATIVIDADES DE FISCALIZAÇÃO E MEDIAÇÃO REALIZADAS

Do contrato e aditivo com a SFT ocorreram as atividades listadas resumidamente na tabela 2.

Na figura 2 é possível verificar a distribuição dos 86 (oitenta e seis) processos administrativos, por agente de distribuição, tratados no âmbito do contrato com a SFT.

Esses processos contemplam o tratamento de demandas específicas, recebidas de órgãos públicos e de representações de consumidores.

Quanto às atividades com a AID, não houve demandas no período.

Figura 2 - Processos Administrativos - demandas diversas - 2023.

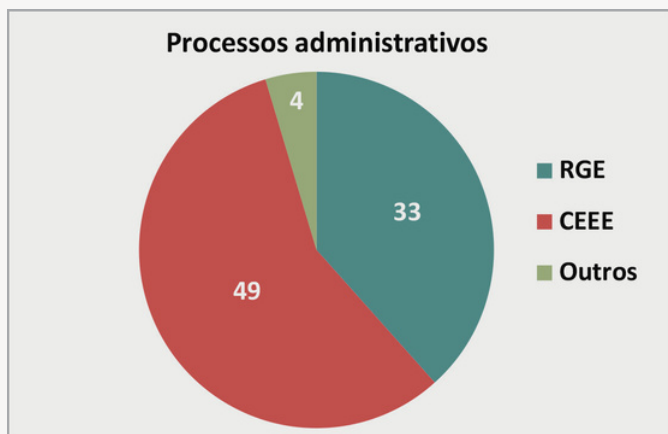


Tabela 2 – Atividades da GPE com a SFT - Distribuição de Energia Elétrica no RS – 2023.

Distribuidora	Tipo de Ação	Assunto	
CEEE	Fiscalizações	RF Nº 2/2023 - GPE - ACESSO À GERAÇÃO DISTRIBUÍDA	
CEEE		RF Nº 4/2023 - GPE - Cobrança por Irregularidade	
CEEE		RF Nº 8/2023 - GPE - ACESSO À GERAÇÃO DISTRIBUÍDA	
CEEE		RF Nº 13/2023-AGERGS- GPE - Continuidade PR 2023-2027	
CEEE		RF Nº 16/2023 - GPE - Continuidade do Fornecimento	
CEEE		RF Nº 19/2023-AGERGS- GPE -Compartilhamento de Infraestrutura	
CEEE		RF Nº 21/2023-AGERGS- GPE - Continuidade PR 2023-2027	
CEEE		RF Nº 23/2023 - GPE - ACESSO À GERAÇÃO DISTRIBUÍDA	
CEEE		RF Nº 25/2023-AGERGS- GPE - Plano de Contingência	
CEEE		RF Nº 26/2023-AGERGS- GPE - Continuidade PR 2023-2027	
CEEE		RF Nº 30/2023 - GPE (fiscalização de alimentadores)	
RGE		RF Nº 1/2023 - GPE - Acompanhamento Tema: Substituição de Postes	
RGE		RF Nº 3/2023 - GPE - FATURAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA	
RGE		RF Nº 6/2023 - GPE - Análise do PR; Continuidade em área não urbana	
RGE		RF Nº 7/2023 - GPE - Acompanhamento RGE Tema: Substituição de Postes	
RGE		RF Nº 9/2023 - GPE - Análise do PR; Continuidade em área não urbana	
RGE		RF Nº 10/2023 - GPE - FATURAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA	
RGE		RF Nº 11/2023-AGERGS- GPE - Continuidade PR 2023-2027	
RGE		RF Nº 17/2023 - GPE - Acompanhamento Tema: Substituição de Postes	
RGE		RF Nº 18/2023 - GPE - FATURAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA	
RGE		RF Nº 20/2023-AGERGS- GPE -Compartilhamento de Infraestrutura	
RGE		RF Nº 22/2023-AGERGS- GPE - Continuidade PR 2023-2027	
RGE		RF Nº 24/2023 - GPE - Análise do PR; Continuidade em área não urbana	
RGE		RF Nº 29/2023 - GPE - Acompanhamento Tema: Substituição de Postes	
CERFOX		Instrução de Processo Decisório	Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 001/2023-AGERGS-SFE (ref. RF 25/2022-GPE)
CRERAL			Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 002/2023-AGERGS-SFE (ref. RF 26/2022-GPE)
UHENPAL			Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 003/2023-AGERGS-SFE (ref. RF 29/2022-GPE)
RGE			Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 004/2023-AGERGS-SFT (ref. RF 27/2022-GPE)
CEEE			Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 005/2023-AGERGS-SFT (ref. RF 4/2023-GPE)
CEEE	Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 006/2023-AGERGS-SFE (ref. RF 16/2023-GPE)		
CEEE	Nota Técnica	NOTA TÉCNICA Nº 3/2023 - GPE - FATURAMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA - CEEE	
CEEE		NOTA TÉCNICA Nº 4/2023 - GPE - ESTRUTURA DE ATENDIMENTO	
CEEE		NOTA TÉCNICA Nº 5/2023 - GPE - Ligação com Obra	
CEEE		NOTA TÉCNICA Nº 6/2023 - GPE - CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA	
CEEE		NOTA TÉCNICA Nº 11/2023 - GPE (Compartilhamento de Infraestrutura)	

## 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 2023, a GPE realizou fiscalizações e análises de processos administrativos que trataram de contratos de suprimento de gás, além de solicitações de declaração de utilidade pública de bens para o serviço público de distribuição de gás canalizado. A tabela 3 identifica as ações realizadas e os números dos processos relacionados.

**Tabela 3 – Processos - 2023**

	Processo	Assunto
1	000368-39.00/23-9	Análise de contratos de suprimento.
2	000501-39.00/22-7	Análise de solicitações de declaração de utilidade pública
3	000502-39.00/22-0	Análise de solicitações de declaração de utilidade pública
4	000503-39.00/22-2	Análise de solicitações de declaração de utilidade pública
5	000504-39.00/22-5	Análise de solicitações de declaração de utilidade pública
6	000697-39.00/22-8	Análise de solicitações de declaração de utilidade pública
7	000978-39.00/21-3	Análise de aditivo a contrato de suprimento de biometano.
8	001002-39.00/23-4	Análise de contratos de suprimento.
9	001119-39.00/23-3	Análise de solicitação de registro de comercializadora.
10	001452-39.00/22-8	Análise de termos aditivos de contratos de suprimento.
11	001742-39.00/23-9	Análise de termos aditivos de contratos de suprimento.
12	000679-39.00/23-8	Fisc. pré-aprovação dos contratos de suprimento.
13	000497-39.00/23-0	Fiscalização da implantação do regulamento do serviço de gás canalizado.

## OUVIDORIA

**Período: Janeiro a Dezembro de 2023**

### ACOMPANHAMENTO DE ROTINAS

No ano de 2023 foram registradas 3.639 manifestações de usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA) e concluídas 3.636 protocolos.

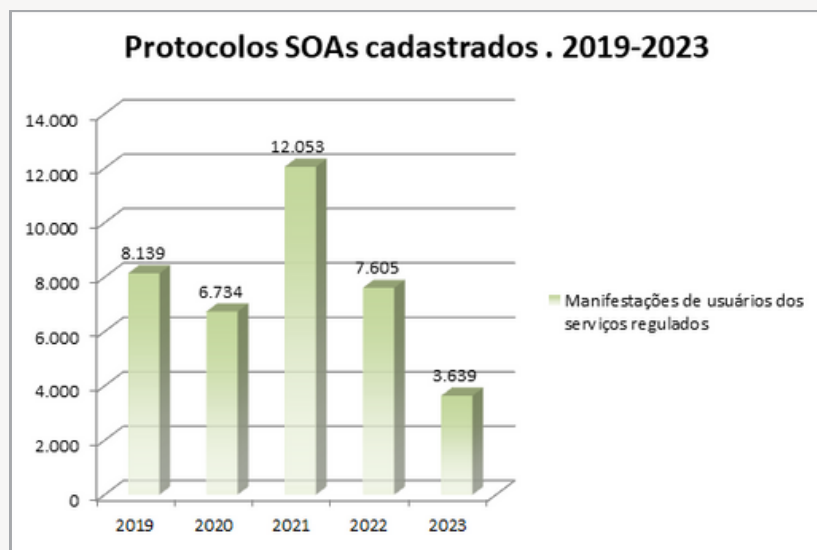
Em média, foram concluídas, em até 30 dias, 99,92% dos protocolos registrados, conforme Tabela 1 abaixo.

**Tabela 1 - Protocolos cadastrados e concluídos nos Sistema de Ouvidoria da AGERGS e índice de finalização dos registros no SOA. 2023**

Protocolos SOA 2023	janeiro	fevereiro	março	abril
Cadastrados	292	257	336	162
Concluídos	303	248	341	173
Protocolos SOA 2023	maio	junho	julho	agosto
Cadastrados	334	207	451	500
Concluídos	316	206	441	520
Protocolos SOA 2023	setembro	outubro	novembro	dezembro
Cadastrados	266	238	232	364
Concluídos	267	237	226	358
Protocolos SOA 2023	Total	%		
Cadastrados	3.639			
Concluídos	3.636	99,92		

Ao analisar o comportamento da demanda nos anos de 2019, 2020, 2021, 2022 e 2023, no Gráfico 1 a seguir, podemos verificar que nos últimos 5 anos a Ouvidoria registrou, procedeu o devido tratamento das manifestações dos usuários e concluiu com resposta adequada, 38.170 manifestações de usuários dos serviços públicos regulados pela AGERGS.

**Gráfico 1 – Protocolos SOA cadastrados entre os anos de 2019, 2020 2021, 2022 e 2023.**



Em complemento é importante o olhar atento sobre o comportamento das estatísticas do ano de 2023.

De janeiro a dezembro de 2023, foram registrados 3.639 atendimentos, destes, 3.034 protocolos SOA foram relativos ao setor de saneamento, ou seja, 83,4%.

Observando a composição dos protocolos de saneamento, 1.860 são registros de informação sobre o número 0800 da Corsan, pois constituem primeiro contato do cliente da Corsan sobre problemas na prestação do serviço da Concessionária.

Ou seja, 61,3% dos atendimentos do setor de saneamento são 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.

A Tabela 2 a seguir demonstra a distribuição das manifestações dos usuários de acordo com o setor regulado.

Observa-se que o setor de saneamento é o mais demandado pela Ouvidoria Setorial da AGERGS, com 83,4% das demandas dos usuários, seguido, ainda que em números absolutos bem menores do que o saneamento, pelo o setor de concessões rodoviárias, com 205 manifestações, ou 5,6% das manifestações totais do ano.

Em terceiro lugar, destacam-se as demandas dos usuários do transporte intermunicipal de passageiros, com 190 manifestações, ou 5,2% das manifestações totais de 2023.

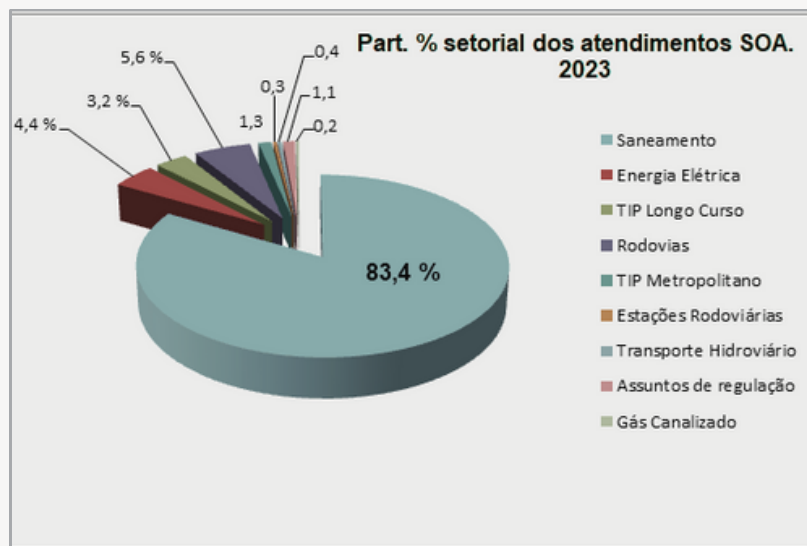
Neste caso estão somadas as demandas dos sistemas de Transporte Intermunicipal de Passageiros (TIP) de longo curso, sistema TIP Metropolitano, estações rodoviárias e travessias hidroviárias

**Tabela 2 – Distribuição dos atendimentos da Ouvidoria por setor regulado pela AGERGS. 2023**

Área regulada	2023	
	Nº Manifestações	Part. %
Saneamento	3.034	83,4
Energia Elétrica	160	4,4
TIP Longo Curso	118	3,2
Rodovias	205	5,6
TIP Metropolitano	46	1,3
Estações Rodoviárias	12	0,3
Transporte Hidroviário	14	0,4
Assuntos de regulação	41	1,1
Gás Canalizado	9	0,2
<b>Total</b>	<b>3.639</b>	<b>100,0</b>



Gráfico 2 – Distribuição % dos atendimentos SOA por setor regulado pela AGERGS.

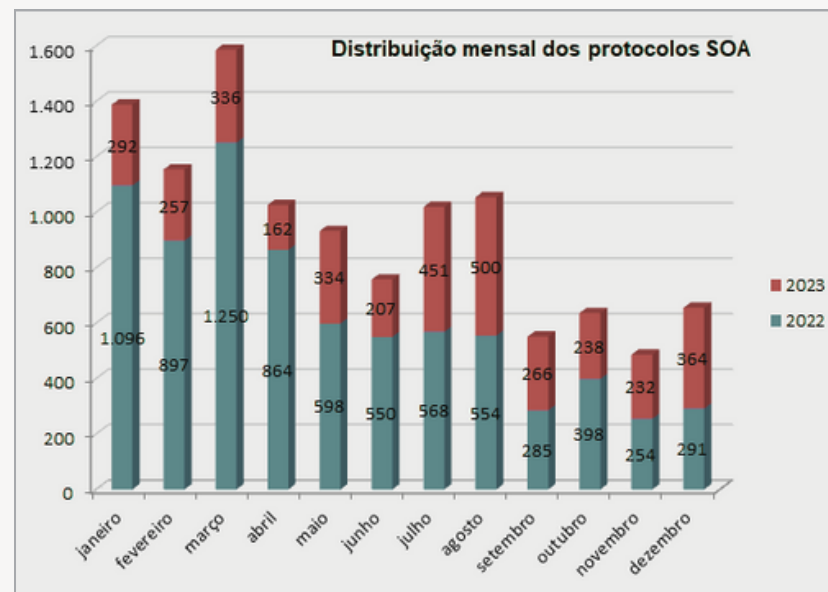


Outra informação que merece destaque é a implantação da URA – Unidade de Resposta Audível na linha do 0800 979 0066 da Ouvidoria da AGERGS em 2022.

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 realizadas diretamente para a Ouvidoria da AGERGS, pois, pelas orientações da URA, estes clientes da Corsan, ao ligar diretamente para a AGERGS, são redirecionados ao contato de 1º nível com a Concessionária.

Com efeito, basta olhar para o Gráfico 3 a seguir com a distribuição das demandas mensais dos protocolos SOA cadastrados pela Ouvidoria nos anos de 2022 e 2023.

Gráfico 3 – Distribuição mensal dos protocolos SOA cadastrados. 2022/2023



Como se pode observar no Gráfico 3, de janeiro a junho de 2022 foram cadastrados mensalmente um número muito maior de protocolos SOA relativamente aos respectivos mesmos meses em 2023. Neste período não havia sido implantada a URA no número de 0800 da AGERGS.

E após setembro o número de atendimentos em 2022 e 2023 não se apresenta mais tão distante. Por exemplo, em média (setembro/dezembro) foram tratadas 307 manifestações em 2022, contra 375 em 2023, ou seja, uma diferença de 68 protocolos SOA; enquanto que no período de janeiro a abril foram tratadas em média 1.027 em 2022, contra 262 em 2023, ou seja, uma diferença de 765 protocolos SOA.

Da mesma maneira, olhando o número anual de registros SOA, a implantação da URA no número de 0800 da AGERGS também pode explicar a queda do número total de protocolos em 2023, relativamente aos anos de 2019, 2020, 2021 e 2022, como pode ser observada no Gráfico 1 apresentado anteriormente.

Com efeito, de 2022 para 2023 houve uma queda de 52,1% na demanda da Ouvidoria da AGERGS.

E em relação à média do número de atendimentos de 2019 a 2022 em relação a 2023, houve uma queda de 57,8%.

Agora analisando as formas ou tipos de acesso utilizados pelos usuários para registrar suas manifestações no Sistema de Ouvidoria da AGERGS temos que, predominantemente, 76,6% dos usuários utilizaram o telefone. A seguir 13,7% utilizam o site da AGERGS para registrar suas manifestações e 7,8% o fizeram por email.

É também importante observar que, embora o aplicativo da AGERGS seja uma ferramenta nova, lançada pela AGERGS e disponibilizada ao público em 2021, responde em 2023 por 1,0% dos acessos à Ouvidoria.

Vale lembrar que o aplicativo foi criado inicialmente, conforme Decreto N° 53.490/2017, o qual dispõe sobre o Marco Regulatório das Concessões Rodoviárias do Rio Grande do Sul, para o setor de concessões rodoviárias, no entanto, no ano em relato, já foi possível sua utilização em qualquer setor regulado pela AGERGS.

Com efeito, o Art.84 do Decreto N°53.490/2017 atribui à AGERGS responsabilidade quanto à disponibilização de sistema georreferenciado de comunicação com acesso por dispositivos móveis que permita a informação de problemas ou sugestões de melhorias nas rodovias concedidas pelos usuários.

E, ainda o mesmo artigo, prevê que o aplicativo será atendido pelo SIAM – Sistema de Informações da AGERGS para dispositivos móveis que atenderá todos os serviços regulados, não somente rodovias.

Portanto, o aplicativo da AGERGS representa um canal de acesso aos usuários dos setores regulados muito importante, principalmente para os setores de rodovias e saneamento, pois além de proporcionar um completo registro de informações, documentos, fotos e manifestações, também disponibiliza inclusive localização georreferenciada por GPS.

Além disso, uma vez o usuário ter feito o primeiro cadastro no aplicativo, não é necessário refazê-lo a cada manifestação.

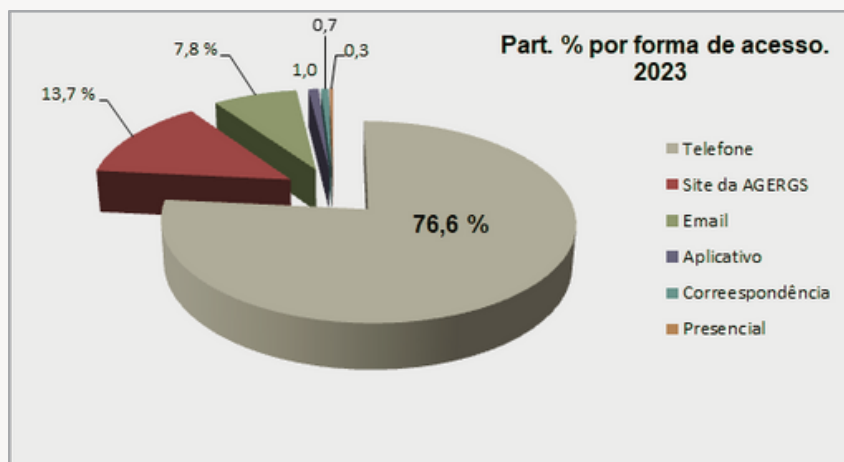
Isso proporciona maior agilidade e precisão na realização das manifestações dos usuários dos serviços regulados, principalmente nos relatos de situações urgentes como acidentes na rodovia e vazamentos externos de água ou esgoto.

A Tabela 3 e o Gráfico 4 a seguir mostram a distribuição das manifestações por tipo de acesso em 2023.

**Tabela 3 – Distribuição dos protocolos SOA por tipo de acesso. 2023**

Tipo de Acesso	2023	
	Nº Manifestações	Part. %
Telefone	2.786	76,6
Site da AGERGS	499	13,7
Email	283	7,8
Aplicativo	35	1,0
Correspondência	25	0,7
Presencial	11	0,3
<b>Total</b>	<b>3.639</b>	<b>100,0</b>

Gráfico 4 - Distribuição das Manifestações na Ouvidoria por forma de acesso. 2023



Por fim, ao aprofundar a análise dos dados da Ouvidoria da AGERGS para considerar, nos principais setores demandados, quais as reclamações mais recorrentes, apresentamos abaixo a Tabela 4 a qual mostra que, no saneamento, as reclamações que dizem respeito ao faturamento e problemas vinculados à tarifa da Corsan, corresponderam a 34,6%, seguido dos problemas vinculados ao hidrômetro/medição/ligação e religação corresponderam a 18,4% e, reclamações sobre falta d'água com 14,9%.

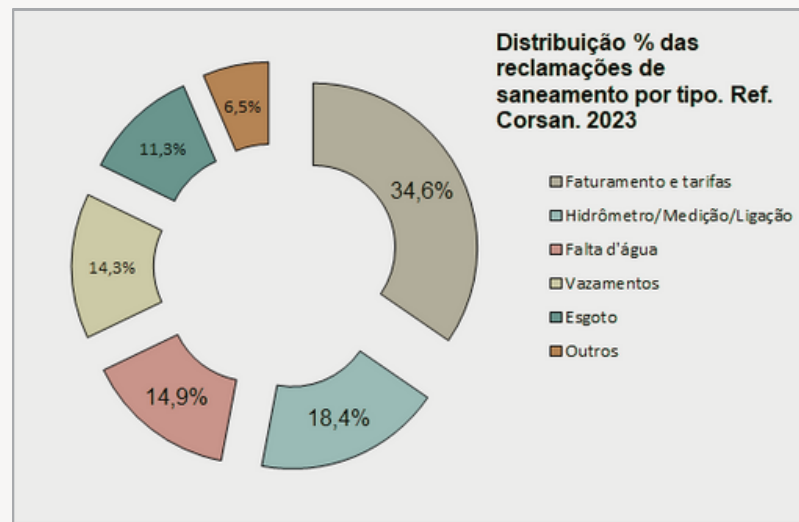
As reclamações de vazamentos externos na rede e internos aos imóveis corresponderam a 14,3%.

Na Tabela 4 e Gráfico 5 a seguir são apresentados os números da distribuição por tipo das reclamações dos usuários do saneamento.

Tabela 4 - Distribuição de reclamações por tipo no setor de saneamento. 2023

Tipos de reclamações no saneamento	Número de manifestações	Part. %
Faturamento e tarifas	406	34,6
Hidrômetro/Medição/Ligação	216	18,4
Falta d'água	175	14,9
Vazamentos	168	14,3
Esgoto	133	11,3
Outros	76	6,5
Total	1.174	100,0

Gráfico 5 - Distribuição % das reclamações do saneamento por tipo. 2023



No setor de rodovias temos que considerar que, embora seja um setor de concessão recente (2021/2022), já é um setor muito demandado pelos usuários deste serviço, correspondendo a 5,6% de todos os registros SOA em 2023.

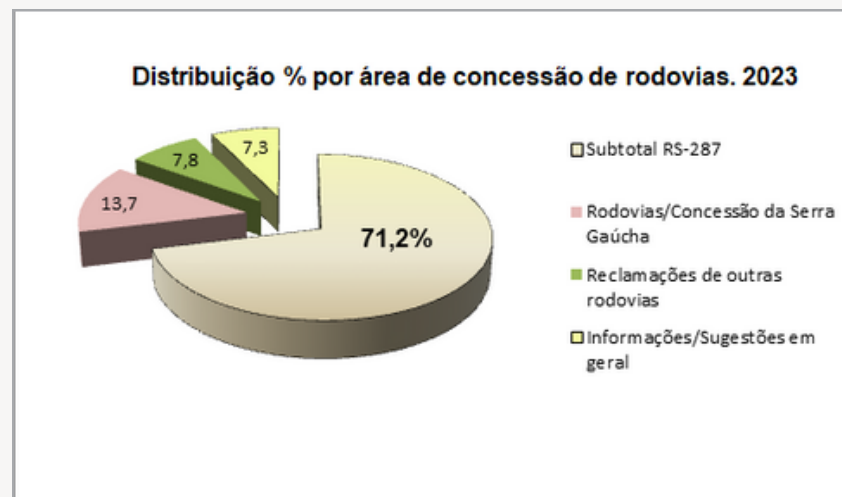
Na tabela 5 abaixo podemos observar que as manifestações de usuários que dizem respeito à Concessionária Rota de Santa Maria, corresponde a 71,2% do total de protocolos referentes ao setor.

Por sua vez, as manifestações referentes à Concessionária Caminhos da Serra Gaúcha correspondem a 13,7% do total setorial.

**Tabela 5 – Distribuição das manifestações de usuários por concessionária de rodovias e por tipo de reclamação registrada. 2023**

Tipos de reclamações no setor de rodovias	Número de manifestações	Part. % RS-287	Part. % Setor Rodovias
Péssimas condições da RS-287	84	57,5	71,2
Operação da RSM	36	24,7	
Fila/Cancelas/Praça de Pedágio RS-287	16	11,0	
Drenagem/Acostamento RS-287	3	2,1	
Obras RS-287	4	2,7	
Atendimento RSM	3	2,1	
<b>Subtotal RS-287</b>	<b>146</b>	<b>100,0</b>	
Rodovias/Concessão da Serra Gaúcha	28		13,7
Reclamações de outras rodovias	16		7,8
Informações/Sugestões em geral	15		7,3
<b>Total</b>	<b>205</b>		<b>100,0</b>

**Gráfico 6 – Distribuição das manifestações de usuários de rodovias concedidas por concessionária**



Ainda analisando a Tabela 5 podemos verificar que sobre as reclamações referentes a rodovia RSC – 287 o tipo de reclamação que mais aparece é sobre as condições ruins da rodovia, representando 57,5% das reclamações totais que dizem respeito a rodovia RSC – 287.

Em segundo lugar aparecem as reclamações sobre a operação da Concessionária Rota de Santa Maria, com 24,7% das reclamações totais sobre a concessão da rodovia RSC - 287.

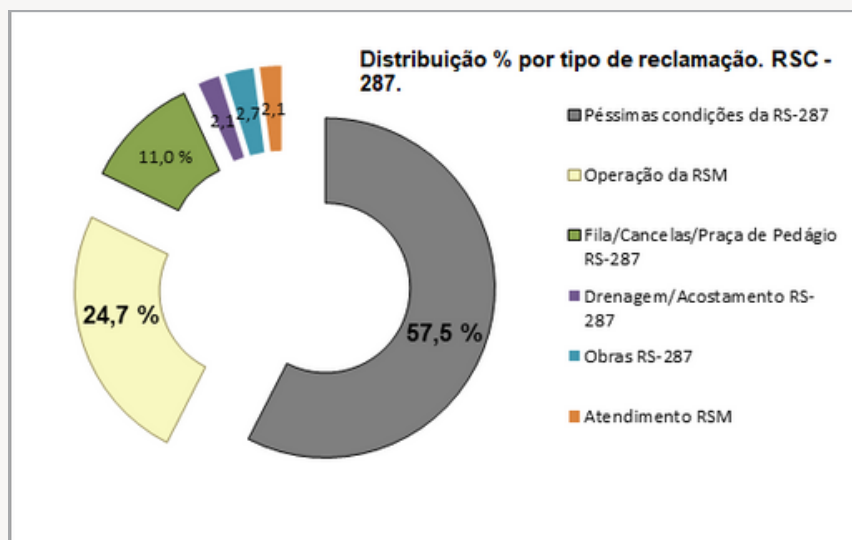
Naturalmente esse comportamento dos usuários pode ser explicado pelo motivo, ainda que prematuro, do usuário que começa a pagar para transitar na rodovia, a encontra em más condições (como em antes da concessão), e reclama, pois, se está pagando para ter a rodovia em boas condições, assim a deseja encontrar.

No entanto, nos anos iniciais começam as obras, não sendo possível de imediato entregar a rodovia plenamente restaurada.

Em segundo ato, mostrado no Gráfico 7 abaixo, o usuário reclama da operação da concessionária, pois o faz parar em vários momentos, na praça de pedágio, trechos de "Pare e Siga" e em função de outras obras na pista e etc.

Entretanto, há de se compreender que esses problemas na rodovia são novos em relação ao status anterior, sem concessão.

**Gráfico 7 – Distribuição % por tipo de reclamação. RSC – 287. 2023**



Por fim a análise dos dados da Ouvidoria do setor de concessões rodoviárias não seria completa sem levar em conta os recursos de reparação de danos ocorridos pela fruição do serviço prestado pela Concessionária.

Essa questão é normatizada pela Resolução Normativa CS/AGERGS REN N°33/2016, a qual disciplina os procedimentos aplicáveis aos danos materiais que decorram diretamente da prestação dos serviços públicos delegados e regulados pela AGERGS.

Muito embora a Ouvidoria possa informar e receber tais recursos, não é a Ouvidoria responsável pela tramitação do processo.

É a Diretoria-Geral que instrui e decide em primeiro grau sobre o recurso de reparação de danos improvido pela Concessionária.

A parte vencida poderá recorrer ao Diretor-Geral e, caso este venha a manter sua decisão, o recurso será encaminhado ao Conselho Superior da AGERGS, cuja decisão exaure a instância administrativa.

]Um exemplo de recurso para ressarcimento de danos de usuários da rodovia RSC – 287, que teve origem em manifestação na Ouvidoria da AGERGS por meio do registro SOA 109.645, quando o usuário foi orientado, se assim desejasse, a ingressar na AGERGS com o protocolo do devido recurso dirigido ao Diretor-Geral e, assim o fez, quando foi aberto processo eletrônico administrativo (SEI), conforme Resolução Normativa CS/AGERGS N°033/2016.

Outras manifestações sobre ressarcimento de danos na rodovia RSC – 287 dão conta de informações sobre o andamento do requerimento junto à Concessionária, solicitando informações ao usuário para melhor instrução do processo, outra dando conta do deferimento do pleito junto a Concessionária, sendo que todas respostas, no entanto, tem como elo ou fio condutor a informação da Ouvidoria da AGERGS sobre a possibilidade de acesso a recurso de 2º nível na Agência reguladora, conforme disposto na REN N°033/2016.

De outra banda, cabe antecipadamente informar 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 N°30/2016 e REN N°45/2018.

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

As decisões de segunda instância são deliberadas pela Diretoria-Geral, conforme a mesma normativa.

No período em foco, de janeiro a dezembro de 2023, foram decididos em 1ª instância na Ouvidoria e encerrados 124 processos administrativos de irregularidades.

Até a data de publicação deste relatório encontram-se na Ouvidoria outros 206 processos que estão em fase de emissão de termo de encerramento pela Diretoria-Geral, ou aguardando prazo para encerramento e, ainda, outros 288 processos estão em fase de tratamento inicial, aguardando documentação da Corsan para análise e emissão de decisão da Ouvidoria. .

No ano de 2023 não houve recursos em 2ª instância para decisão final na Diretoria-Geral, de acordo com a REN CS/AGERGS N°030/2016, Art. 22, Art. 23, Art. 24 e Art. 25.

No ano de 2023 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.

Sendo que a Audiência Pública N°05/2023 foi realizada de forma híbrida, ou seja, online e presencial, no auditório da Promotoria de Justiça de Santa Maria.

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

#### **As Audiências Públicas promovidas pela AGERGS no ano de 2023 foram as seguintes:**

**05/04/2023** – Audiência Pública N°01/2023, com o objetivo de instruir o Processo SEI N° 000747-39.00/21-9 que tratou de Proposta de Resolução Normativa que estabelece as infrações e sanções para o descumprimento dos contratos e da legislação pelas concessionárias de rodovias;

**17/05/2023** – Audiência Pública N°02/2023 com o objetivo de instruir o Processo SEI N° 000128-39.00/23-5 que tratou da Revisão Tarifária 2023 da Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - Sulgás;

**07/08/2023** – Audiência Pública N°03/2023, referente ao Processo SEI N° 000132-39.00/23-0, que tratou de Recomposição de equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., em razão de atraso na aplicação do 2º Reajuste Tarifário; e Processo SEI N° 000083-39.00/22-6, que tratou de Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A, considerando alteração normativa a respeito de sinalização vertical;

**16/10/2023** – Audiência Pública N°04/2023 com o objetivo de instruir o Processo SEI N° 000516-39.00/23-0 que tratou de Recomposição de equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., em razão de aumento extraordinário nos preços dos insumos;

**13/11/2023** – Audiência Pública N°05/2023 com o objetivo de instruir o Processo SEI N° 000056-39.00/23-7 que tratou da Recomposição de equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., em razão de alteração nas condições do pavimento recebido.

## Acompanhamento de Programas

Foram realizadas as seguintes ouvidorias móveis nos municípios de:

**Uruguaiana** – Evento de prestação de contas da BRK Ambiental;

**Pelotas** – Treinamento para os municípios da AZONASUL sobre aspectos regulatórios dos serviços concedidos e fiscalização dos serviços da Corsan;

**Morro Reuter, Santa Maria do Herval e Nova Petrópolis** – fortalecimento das relações institucionais com as respectivas prefeituras;

**Santa Maria** – Audiência Pública AGERGS N°05/2023.

No que tange ao serviço de distribuição de energia elétrica, a AGERGS tem convênio de regulação com a Agência Federal, com competência originária para regulação deste serviço.

De modo que à Ouvidora cabe receber e encaminhar aos canais apropriados solicitações de ouvidoria dos consumidores e/ou agentes de energia elétrica nos prazos legais, conforme Termo de Referência SMA/ANEEL N°14/2022.

Em 2023 foram recebidas e encaminhadas aos canais apropriados 160 solicitações de ouvidoria de consumidores/usuários/agentes dos serviços de distribuição de energia elétrica.

## GABINETE ADMINISTRATIVO

O Gabinete Administrativo é diretamente vinculado à Direção Geral, sendo subdividido em: Núcleo de Administração e Recursos Humanos, Núcleo de Informática e Núcleo de Finanças, tendo a atribuição de dirigir e orientar as atividades desempenhadas pelos três núcleos.

Destaca-se em 2023, a nomeação de 28 servidores, aprovados em concurso público, referente aos seguintes cargos:

- Técnico Superior – Advogado: 01,
- Técnico Superior – Analista de Sistemas: 02,
- Técnico Superior – Contador: 01,
- Técnico Superior – Economista: 05,
- Técnico Superior – Engenheiro Civil: 02,
- Técnico Superior – Engenheiro de Dados: 03,
- Técnico Superior – Engenheiro Mecânico: 03,
- Técnico Superior – Engenheiro Sanitarista: 02,
- Auxiliar Técnico - Técnico em Administração: 03,
- Auxiliar Técnico – Técnico em Contabilidade: 03,
- Auxiliar Técnico – Técnico em Informática: 01,
- Auxiliar Técnico – Técnico em Secretariado: 02

Dos 28 nomeados, apenas 14 (5 auxiliares técnicos e 9 técnicos superiores) assumiram, em razão da baixa atratividade das carreiras.



As atividades desempenhadas pelos três núcleos

## NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

- acompanhou mensalmente e executou, por demanda, atividades que impactam na folha de pagamento e na efetividade dos servidores;
- acompanhou mensalmente e executou, por demanda, atividades que impactaram na folha de pagamento e na efetividade dos estagiários;
- forneceu / controlou / adquiriu itens para o almoxarifado;
- realizou a gestão documental via protocolo;
- acompanhou a gestão do veículo de representação junto ao DTERS;
- transferiu os processos SPI arquivados em processos SEI correspondentes, oportunizando a consulta;
- realizou procedimentos necessários para viabilizar viagens / fiscalizações / cursos dentro dos prazos;
- providenciou aquisição de produtos, bens móveis e de consumo conforme demanda;
- atuou na manutenção de serviços e equipamentos;
- controlou contratos de serviços contínuos;
- manteve as informações sobre recursos humanos atualizadas no site da AGERGS;
- auxiliou o processo de Implantação do Plano de Capacitação de Servidores da AGERGS;
- desenvolveu o plano de integração dos novos servidores.

## NÚCLEO DE INFORMÁTICA

- atuou na manutenção de equipamentos e serviços na área de TI;
- gerenciou a execução dos contratos de licenciamento e de suporte do Office 365.
- gerenciou a execução dos contratos de licenciamento e de suporte do sistema de proteção McAfee;
- gerenciou a execução do contrato de outsourcing de impressoras;
- gerenciou a execução dos serviços de TI prestados no âmbito do Contrato PROCERGS de Informática Pública DRC-81/2021;
- acompanhou e atualizou o SEI, conforme o Acordo de Cooperação Técnica firmado com o TRF4;
- acompanhou os aplicativos Sistema de Informações AGERGS Móvel – SIAM e Central de Manifestações e elaborou Termos de Abertura de Projetos - TAPs para implantação de melhorias, conforme solicitações de unidades da AGERGS;
- homologou 12 "health-checks" dos equipamentos que executam os aplicativos do QLIK e adotou providências para correção;
- gerenciou a execução dos serviços prestados pela PROCERGS referentes ao aplicativo móvel da AGERGS - SIAM, no âmbito do contrato de prestação de serviços de Informática Pública DRC-123/2020;
- descartou 30 estações de trabalho pelo Programa Sustentare, devido á atualização do parque de equipamentos da AGERGS;
- revisou as ameaças detectadas pelo sistema de proteção McAfee em equipamentos da AGERGS;
- acompanhou e manteve a distribuição de notebooks e desktops nas unidades da AGERGS;
- acompanhou ou executou todas as demandas das unidades da AGERGS em relação ao site institucional;

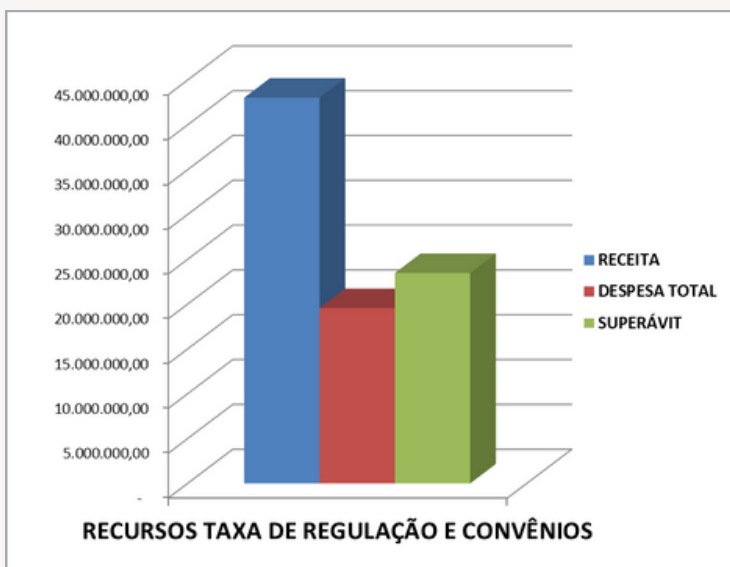
- criou especificação técnica para aquisição de equipamentos de informática por demandas das unidades da AGERGS;
- apoiou as atividades fiscalizatórias das unidades da AGERGS quanto a sistemas de informática e equipamentos;
- elaborou Termos de Abertura de Projetos - TAPs para manutenção evolutiva no Sistema de Informações AGERGS – SIA visando à automação de processos de unidades demandantes e à melhoria da interface de acesso à AGERGS por concessionários e cidadãos;
- elaborou Termos de Abertura de Projetos - TAPs para manutenção evolutiva no Sistema de Informações Intranet da AGERGS - SINTRA, em observância às solicitações de unidades da AGERGS;
- elaborou o Termo de Abertura do Projeto - TAP para disponibilizar na internet o acesso à Intranet da AGERGS;
- elaborou o Termo de Abertura do Projeto - TAP para aquisição de Editor de Arquivos PDF;
- elaborou Termos de Abertura de Projetos - TAPs para aquisição de licenças de Windows Server e SQL Server para servidores que suportam sistemas de uso da AGERGS, considerando as atividades de instalação e homologação;
- elaborou o Termo de Abertura de Programa de Business Intelligence para propiciar: (1) contratações e aquisições, (2) elaboração de TAPs para análise de dados, e (3) elaboração de TAPs para disponibilização de informações na internet;
- desenvolveu e difundiu o aplicativo "SEI Gestores AGERGS" na agência;
- disponibilizou no site institucional o formulário "Registro de Comercializador de Gás" e respectivos arquivos para empresas comercializadoras de Gás;
- fez a especificação Técnica e encaminhamento para CETIC da licitação para contratação da Migração e da Operação do Sistema "Ponto Secullum" na Nuvem;
- fez o registro de especificação técnica de Tablets a serem adquiridos pela AGERGS no Sistema de Gestão de Compras do Estado - GCE visando à compra desses equipamentos.

## NÚCLEO DE FINANÇAS

- emitiu boletos da Taxa de Regulação;
- realizou cobranças administrativas - Taxa de Regulação 2022: através do envio de ofícios de cobrança;
- encaminhou empresas para Inscrição em Dívida Ativa + CADIN - Período de cobrança: 2022;
- realizou cobrança mensal da Taxa de Regulação de 2023;
- enviou formulário da Taxa de Regulação 2024 e Orientador Legal;
- efetuou empenhos, liquidações e pagamentos;
- incorporou / transferiu / baixou e demais rotinas dos bens patrimoniais, através do Sistema APE;
- emitiu Certidões de Regularidade de Débitos;
- acompanhar execução do PPA;
- elaborou LOA 2024 (conforme instruído pela Secretaria do Planejamento);
- encaminhou processos para inscrição em Dívida Ativa não Tributária + Inscrição CADIN;
- manteve informações sobre parte financeira e patrimonial atualizadas no site da AGERGS;
- automatizou recebimento dos formulários da Taxa de Regulação - via SIA (em conjunto com o NIN);
- elaborou PPA 2024 - 2027 (conforme instruído pela Secretaria do Planejamento).

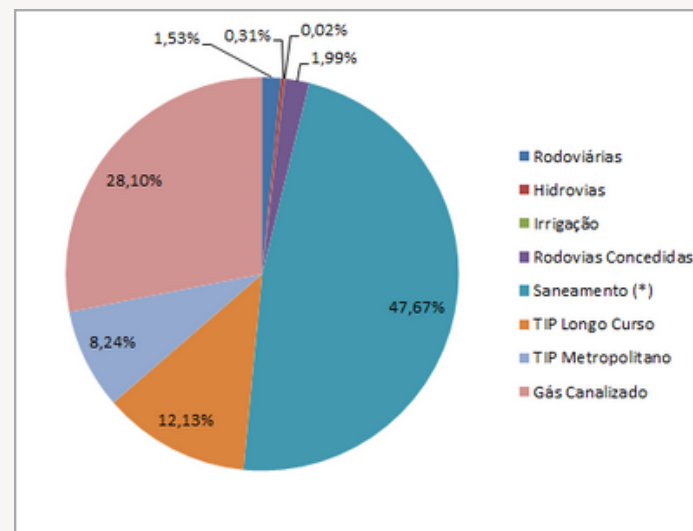
## DADOS FINANCEIROS

Receita x Despesa 2023	
	2023
RECURSOS TAXA DE REGULAÇÃO E CONVÊNIOS	
RECEITA TAXA DE REGULAÇÃO	22.046.730,77
RECEITA CONVÊNIO SANEAMENTO	20.085.736,26
RECEITA ANEEL	856.351,52
RECEITA - OUTRAS	43.953,51
RECEITA	43.032.772,06
DESPESA TOTAL	19.560.666,54
SUPERÁVIT	23.472.105,52



## TAXA DE REGULAÇÃO POR SETOR

Atividades Reguladas	Valor Realizado	%
Rodoviárias	643.342,68	1,53%
Hidroviás	131.940,55	0,31%
Irrigação	10.110,75	0,02%
Rodovias Concedidas	839.832,83	1,99%
Saneamento (*)	20.085.736,26	47,67%
TIP Longo Curso	5.110.974,72	12,13%
TIP Metropolitano	3.470.477,56	8,24%
Gás Canalizado	11.840.051,68	28,10%
<b>Total</b>	<b>42.132.467,03</b>	<b>100%</b>



todas as Resoluções e atas das sessões do conselho Superior, assim como os votos proferidos pelos conselheiros e a legislação referente à atuação da AGERGS, estão disponíveis em [www.agergs.rs.gov.br](http://www.agergs.rs.gov.br).





agergs.oficial



agergs\_oficial



agergs\_Oficial

**OUVIDORIA - 0800 979 0066**

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

Av. Borges de Medeiros, 659 - Centro Histórico, Porto Alegre - RS,  
CEP: 90020-020.