



 Agergs Oficial

 agergs.oficial

 agergs\_oficial

 agergs\_Oficial

**OUVIDORIA - 0800 979 0066**

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



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

# Relatório de **Atividades**

2024



# 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 abrangeu a contribuição da Agência na modelagem das licitações e homologação dos editais, contratos e suas alterações e a fiscalização da qualidade desse serviço.

### Saneamento Básico

A AGERGS atua na regulação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 239 municípios conveniados, atendidos pela Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN) e pela BRK Ambiental Uruguaiana.

## 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, que alcançaram 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. Compete à Agência moderar e dirimir os conflitos entre a concessionária SULGÁS e os usuários, apurar contratos de suprimentos, fiscalizar o serviço e realizar os atos de regulação econômica.

## 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 análise dos instrumentos de delegação, a fiscalização dos serviços, o atendimento aos usuários e a regulação econômica.

## 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 um quadro bastante enxuto, contando com quatro conselheiros (de um total de sete), 80 servidores efetivos e dois servidores de cargos em comissão.

Esse número de servidores é insuficiente para as crescentes e complexas atividades assumidas pela Agergs, razão pela qual a Agência atuou junto ao Governo para sensibilizá-lo da importância de uma nova lei que respondesse às necessidades operacionais e de valorização dos reguladores.

04 A AGERGS	07 ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	08 PALAVRA DA PRESIDENTE	10 GABINETE DA PRESIDÊNCIA	11 SECRETARIA EXECUTIVA CONSELHO SUPERIOR
14 DIRETORIA DE ASSUNTOS JURÍDICOS	17 DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO- FINANCEIROS	22 DIRETORIA DE QUALIDADE DE SERVIÇOS	36 GERÊNCIA DE ENERGIA E GÁS CANALIZADO	44 GABINETE ADMINISTRATIVO
52 OUVIDORIA				

**ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

**Conselheira-Presidente**

Luciana Luso de Carvalho  
(Mandato na Presidência: 27/04/2023 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)

**Diretoria-Geral**

Francisco José Vasconcellos de Araujo (até junho de 2024)

Carlos Mussi Alvim

**Diretoria de Assuntos Jurídicos**

Vinícius Ilha da Silva

**Diretoria de Qualidade dos Serviços**

Ricardo Samuel Citolin

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

Carlos Mussi Alvim (até junho de 2024)

Ana Carolina Marques Ribeiro

**Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado**

Alexandre Jung

**Gabinete Administrativo**

Natalia Santos da Silva (até 05 de março de 2024)

Eliane de Fatima Brunhaus Stimamiglio

**Ouvidoria**

Eduardo Mahlmann Mesquita da Costa

**Gabinete da Presidência**

**Chefe de Gabinete**

Luciana Clipes Ferreira

**Secretária**

Ana Cristina dos Santos Rodrigues

**Assessoria de Comunicação Social**

Victor Nogueira Barreto

Algir Lorenzon

Indicação do Governo do Estado.

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

Marcelo Spilki

Indicação do Governo do Estado.

Mandato: 29/04/2024 a 28/04/2028

Lucas Salomon da Silva Fuhr

Indicação do Conselho Estadual de

Defesa do Consumidor (CEDECON)

Mandato: 20/12/2024 a 19/12/2028

O ano de 2024 foi especialmente desafiador para os gaúchos e para a AGERGS. No âmbito estadual, o Estado do Rio Grande do Sul, na quase totalidade dos municípios, enfrentou a maior catástrofe climática deste século, iniciada no mês de maio. Foram chuvas torrenciais, inundações, enchentes, grandes deslizamentos de terras, rodovias, pontes, residências, comércios e fábricas destruídos e grande parcela do território de muitos municípios inundados. E o pior: vidas foram perdidas. Milhares de animais foram mortos.

Paralelamente a esse cenário de destruição houve muita solidariedade do Rio Grande do Sul e do País, em um momento no qual o sentimento de nação mostrou-se em sua inteireza.

Nesse momento de destruição, a AGERGS esteve atenta e disponível para, no âmbito de suas atribuições, atuar de forma cooperativa com as demais entidades e órgãos públicos, e com os agentes regulados. A mesma postura da Agência verifica-se na fase de reconstrução do Estado, que ainda não terminou, tal a gravidade e abrangência dos danos.

Outro desafio importante da Agência foi a forte atuação para a aprovação da lei de reestruturação da AGERGS, com atualização institucional e melhorias inadiáveis nas carreiras dos servidores, que estavam em constante evasão, em face de 16 anos sem reajustes. Além disso, o acréscimo de novos serviços regulados a partir de 2021 – concessões rodoviárias e distribuição de gás canalizado -, com novas atribuições regulatórias, exigiram não apenas a retenção de servidores experientes, mas a atratividade das carreiras para ampliação do quadro e o cumprimento das finalidades legais.

A par disso, durante o ano, a AGERGS tratou de intensificar a fiscalização dos serviços regulados e dar sequência às ações de representação institucional, com a presença da Agência em todas as reuniões e audiências públicas para as quais foi demandada, quer no interior, quer na capital. O contato com a imprensa também foi ampliado, de forma a divulgar as diversas atividades desenvolvidas pela AGERGS relacionadas à vida diária da cidadania e ao desenvolvimento social e econômico do Estado.

Ao final do ano, foi publicada a Lei n. 16.266/2024, que reestruturou a AGERGS. Trata-se de diploma legal que, de maneira geral, representa um avanço nas questões institucionais, com a contribuição técnica da Agência para sua redação. E, em relação às questões funcionais, a melhoria salarial prevista poderá reter os servidores e promover a necessária ampliação do quadro de servidores.

Nessa caminhada no ano de 2024, que não foi fácil, agradeço aos Conselheiros e, especialmente, aos colegas servidores que, em condições nem sempre favoráveis, desenvolveram suas atividades para o cumprimento das finalidades desta Agência Reguladora, sobretudo a prestação do serviço público adequado aos usuários. Agradeço também a Associação dos Servidores Efetivos da AGERGS, reconhecendo seu trabalho para a efetiva autonomia da Agência e para a valorização profissional dos servidores.

**Luciana Luso de Carvalho**  
**Conselheira-Presidente**

## **GABINETE DA PRESIDÊNCIA**

O Gabinete da Presidência da AGERGS é extremamente enxuto, contando com três servidores: a Chefe de Gabinete, a Secretária da Presidência e o Assessor de Comunicação Social, todos integrantes do quadro de servidores efetivos, além de três estagiárias.

No ano de 2024, o Gabinete apoiou a Presidência na continuidade das atividades de abertura da Agência e sua maior visibilidade para a sociedade, bem como nas atribuições regimentais de representação institucional da AGERGS, com o recebimento e encaminhamento da comunicação institucional.

Além disso, o Gabinete da Presidência atuou no auxílio da Conselheira-Presidente e do Conselho Superior nas ações institucionais para a reestruturação da AGERGS, reclamada há, no mínimo, 10 anos, e que resultou na Lei Estadual n.º 16.266/24. Essa atuação demandou maior presença da Conselheira-Presidente e dos Conselheiros em reuniões com a Secretaria da Reconstrução Gaúcha, Casa Civil e Secretaria de Governança, Planejamento e Gestão, além de reuniões com Deputados Estaduais. Cite-se, também, a atuação rotineira do Gabinete da Presidência, relacionada à tramitação de dezenas de processos que são encaminhados pelos órgãos técnicos e administrativos semanalmente para ciência, despachos, ofícios, viagens e assinaturas de contratos e convênios.

Para todas essas atividades, o diálogo institucional foi valorizado, com a presença da Conselheira-Presidente em audiências públicas e em dezenas de reuniões com o Governador do Estado, Secretários Estaduais e Municipais, Deputados Estaduais, Comissões da Assembleia Legislativa, Prefeitos, Ministério Público, Vereadores, Agência Nacional de Energia Elétrica, associações e concessionárias.

Para exemplificar, houve cerca de 54 reuniões da Conselheira-Presidente com agentes políticos e 75 reuniões técnicas com poderes concedentes e concessionárias relacionadas a todos os 10 serviços públicos regulados pela AGERGS, além de outras dezenas de atividades e reuniões.

Nesse cenário de ampliação da atuação institucional da AGERGS, o Gabinete da Presidência constitui órgão de destacada relevância da Agência, na viabilização operacional de todos os eventos e reuniões que contaram com a presença da Conselheira-Presidente, bem como a elaboração e encaminhamento da comunicação institucional.

## **ATIVIDADES DA ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL**

Em 2024, a ACS, alinhada à nova orientação da Presidência, atuou com maior proximidade com os municípios, Prefeitos, Vereadores, bem como aos usuários. Intensificou a divulgação das diversas ações regulatórias, em especial os serviços de energia elétrica, abastecimento de água e esgotamento sanitário, e concessões rodoviárias.

A divulgação destas ações deu-se também por meio da imprensa local e regional, que passou a ter na Agergs mais uma fonte de informações públicas em relação aos serviços regulados.

### **Ações da ACS**

- matérias para o site da AGERGS (131 publicações)
- envio de clippings diários via aplicativo WhatsApp
- informativos quinzenais “AGERGS em Dia” para o público interno (13 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**

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

Os processos do ano de 2024 versaram, em síntese, sobre os seguintes temas:

- Estabelecimento de metodologia do fluxo de caixa marginal para a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro das concessões rodoviárias no Estado do Rio Grande do Sul.
- Reajustes e revisões tarifárias ordinárias dos serviços de distribuição de gás canalizado, transporte intermunicipal rodoviário de passageiros, transporte intermunicipal hidroviário de passageiros e de veículos, rodovias pedagiadas e saneamento (abastecimento de água e esgotamento sanitário.).

- Recursos das empresas prestadoras de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e distribuidoras de energia elétrica a Autos de Infração aplicados.
- Homologação de Termos de Autorização dos serviços de estações rodoviárias; bem como transferências, alterações societárias, reclassificação de categorias, rescisões e revogações de contratos.
- Aprovação dos contratos para suprimento de gás natural à Companhia Distribuidora de Gás canalizado do Estado do Rio Grande do Sul – Sulgás.
- Autorização para migração de consumidores da Sulgás para o mercado livre de gás natural.
- Apreciação de pedidos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro dos Contratos de Concessão das rodovias estaduais operadas pela Rota de Santa Maria S.A. e Caminhos da Serra Gaúcha S.A..
- Homologação de decisões relativas a compensações financeiras a usuários devido à interrupção dos serviços de abastecimento de água prestados pela CORSAN.
- Apreciação de recursos de distribuidoras de energia elétrica, autuadas por interrupções no fornecimento, entre outros fatores.
- Autorização à BRK Ambiental Uruguaiana S.A. para isenção integral de faturas para as 250 famílias atingidas pelas enchentes no mês de maio de 2024.

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, propiciando a presença crescente de público externo nas Sessões, em especial dos usuários e Prefeituras.

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.

Foram realizadas 44 Sessões Ordinárias, 01 Sessão Extraordinária do Conselho Superior, tendo sido expedidas 166 Resoluções, assim discriminadas:

- Resoluções Decisórias: **57**;
- Resoluções Homologatórias: **107**;
- Resoluções Normativas: **01**;
- Resoluções: **01** (relativa à eleição do Conselheiro Substituto da Presidência).

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

- **Resolução Normativa nº 70/2024** - Disciplina a metodologia do fluxo de caixa marginal adotada pela AGERGS para a recomposição do equilíbrio econômico-financeiro das concessões rodoviárias no Estado do Rio Grande do Sul.
- **Resolução Decisória nº 729/2024** - Autoriza o início da cobrança de tarifas de pedágios na Concessionária Caminhos da Serra Gaúcha S.A.
- **Resolução Decisória nº 733/2024** - Aprova a Agenda Regulatória de 2024.
- **Resolução Decisória nº 771/2024** - Aprova o Planejamento Estratégico da Agergs para o ciclo 2024-2027.

#### CONSULTAS E AUDIÊNCIAS PÚBLICAS REALIZADAS:

Com o objetivo de propiciar aos agentes regulados, aos usuários poderes concedentes e demais interessados o amplo acesso às informações e oportunizar suas manifestações, o Conselho Superior realizou em 2024 as seguintes Audiências e Consultas Públicas, de acordo com o disposto na Resolução Normativa AGERGS nº 49/2019:

Nº Audiência e Consulta Pública	Matéria
01/2024	Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., devido a intervenções no pavimento e a rompimentos de terraplenos.
02/2024	Proposta de metodologia de Revisão Tarifária para a Concessionária Rota de Santa Maria.
03/2024	Reequilíbrio econômico-financeiro da Rota de Santa Maria em razão da contratação de empresa para elaboração de Estudo de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental – EVTEA e à adequação de obras dos canteiros centrais.
04/2024	Regulamentação da Conta Gráfica para o serviço de distribuição de gás canalizado.
05/2024	Revisão Tarifária Ordinária da Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - Sulgás.
06/2024	Proposta de Regulamentação para Resolução de Conflitos entre agentes dos serviços sob regulação da AGERGS.
07/2024	Proposta de Regulamentação de sistemas individuais e/ou condominiais de tratamento de esgoto para a BRK Ambiental Uruguaiana S.A.

#### A Secretaria Executiva é o órgão de apoio ao Conselho:

Superior que, dentre outras atividades, realiza 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.

A Diretoria de Assuntos Jurídicos da AGERGS desempenha um papel essencial na regulação dos serviços públicos prestados no Estado, sendo incumbida de uma série de atribuições que visam a assegurar a legalidade, transparência e eficiência nas ações da Agência, bem como a autonomia regulatória. Com um corpo jurídico próprio e experiente, a AGERGS tem como principal objetivo garantir que todas as suas atividades e decisões estejam em conformidade com a Lei e o Direito, sempre zelando pelo equilíbrio das relações entre o poder concedente, os usuários e as concessionárias de serviços públicos.

Entre as competências da Diretoria de Assuntos Jurídicos, destaca-se o exame da legalidade dos instrumentos de delegação de serviços públicos, com a emissão de recomendações para ajustes, garantindo que as delegações estejam em consonância com os princípios constitucionais e com as normas que regem o setor. Também cabe à Diretoria a análise dos editais de licitação e de pregão para aquisição de bens e contratação de serviços, assim como a manifestação nos expedientes administrativos relacionados à contratação direta por dispensa ou inexigibilidade de licitação, incluindo a elaboração de minutas contratuais, sempre com o intuito de assegurar a legalidade e a boa gestão pública.

Além disso, o corpo jurídico da AGERGS presta assessoramento jurídico ao Conselho Superior e aos demais órgãos da Agência, fornecendo suporte técnico e estratégico nas matérias que envolvem a regulação dos serviços públicos e as questões administrativas internas. Sua atuação se estende ainda à análise e proposição de melhorias nas minutas de convênios, acordos e contratos firmados pela AGERGS, contribuindo para a otimização das parcerias e evitando riscos jurídicos.

É de responsabilidade também da Diretoria de Assuntos Jurídicos a emissão de pareceres em questões jurídicas, que envolvem desde a regulação dos serviços públicos delegados até os processos administrativos internos. Adicionalmente, o corpo jurídico tem um papel fundamental no acompanhamento das demandas judiciais que envolvem a AGERGS, subsidiando a Procuradoria-Geral do Estado e garantindo que os interesses da Agência sejam devidamente representados.

A atuação da Diretoria se estende ao exame das minutas de atos normativos da AGERGS, orientando a elaboração de normas internas em articulação com outros órgãos da Agência, o que contribui diretamente para a construção de uma regulação mais eficiente e justa para todos os envolvidos. Além disso, a organização e manutenção da Biblioteca Jurídica, que é uma tarefa de suma importância, permitindo que toda a equipe da AGERGS tenha acesso rápido e atualizado às informações e publicações necessárias para o desenvolvimento de suas atividades.

Por fim, a Diretoria de Assuntos Jurídicos executa diversas atividades correlatas que garantem o bom funcionamento da Agência e a eficácia de sua missão regulatória. Sua atuação é fundamental para o cumprimento dos objetivos da AGERGS, sempre com o foco na garantia da legalidade e na promoção do equilíbrio nas relações entre o poder concedente, os usuários e as concessionárias de serviços públicos.

Em 2024, tramitaram mais de 550 processos administrativos e regulatórios, sendo produzidos mais de 1090 documentos que subsidiaram a tomada de decisão por parte das outras diretorias, da Diretoria-Geral e do Conselho Superior.

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

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. Dentre os processos que tramitaram na DJ no ano de 2024, destacam-se:

- a)** análise jurídica para internalização das Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico - ANA (000081-39.00/24-7);
- b)** resoluções de cobrança por disponibilidade dos serviços de esgotamento sanitário (000904-39.00/21-0);
- c)** alteração da data-base do reajuste da CORSAN em razão das enchentes (000548-39.00/24-0);
- d)** implementação da Tarifa Social nos serviços de saneamento básico (001688-39.00/24-2);
- e)** elaboração de minuta de normativa para disciplinar a prestação do serviço de limpeza programada de sistemas individuais de esgoto pela BRK Ambiental (001339-39.00/23-3);
- f)** consolidação das sugestões e apresentação da minuta de atualização da norma de resolução de conflitos em Audiência Pública (000259-39.00/23-1);
- g)** participação no Comitê Setorial de Integridade da AGERGS (000425-39.00/23-1);
- h)** atuação junto ao Município de Nonoai em demanda relacionada aos serviços de saneamento básico (000957-39.00/23-3);
- i)** atuação junto ao Município de Cruz Alta, em demanda relacionada à CORSAN (000713-39.00/24-7);
- j)** atuação junto ao Município de Esteio, em demanda da CORSAN (001778-39.00/24-9);

- k)** atuação no Município de Canoas em demanda relacionada com a CORSAN (001711-39.00/24-9);
- l)** análise do Termo Aditivo CORSAN e municípios - base Pinheiro Machado (000933-39.00/23-9);
- m)** contratos (e aditivos) de suprimento da Sulgás (001045-39.00/24-8, 001630-39.00/24-1, 001430-39.00/24-5, 001038-39.00/24-4);
- n)** revisão tarifária da Sulgás (000191-39.00/24-7);
- o)** regulamentação para implementação da Conta Gráfica da Sulgás (001722-39.00/21-9);
- p)** migração da GERDAU para o Mercado Livre de Gás e aprovação da minuta do CUSD (000453-39.00/24-0);
- q)** migração da CMPC para o Mercado Livre de Gás (001468-39.00/24-2);
- r)** pedidos de registro de Comercializador de Gás (001410-39.00/24-1, 001119-39.00/23-3, 001381-39.00/24-9, 001314-39.00/24-4; 000321-39.00/24-0);
- s)** metodologia para revisão tarifária da Rota de Santa Maria (001158-39.00/23-8);
- t)** contrato de adesão para os usuários dos serviços da Sulgás (000633-39.00/22-6);
- u)** autos de Infração aplicado pela AGERGS em face da CORSAN e da BRK (001539-39.00/23-0, 001296-39.00/22-0, 000255-39.00/24-9, 002591-39.00/15-5, 001609-39.00/23-2, 000587-39.00/23-6);
- v)** compensação financeira por desabastecimento: Santa Maria (000246-39.00/24-0), Encantado (001777-39.00/23-8), Nova Petrópolis (001701-39.00/23-9), Gramado (001767-39.00/23-6), Pinheiro Machado (001083-39.00/23-1), São Marcos (000015-39.00/24-5), ;
- w)** exame do 4º Termo Aditivo ao Contrato da Rota de Santa Maria – HSWIM (001589-39.00/23-9);
- x)** revisão extraordinária da Rota de Santa Maria (000056-39.00/23-7);
- y)** inclusão da cobrança da Taxa de Coleta de Lixo na Fatura de serviços da Corsan (000886-39.00/24-6);

Assim, importante ressaltar que 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 no ano de 2024.

Cabe mencionar também que esta Diretoria cumpriu integralmente o seu Plano de Atividades e Metas para o ano de 2024, conforme definido pelo Conselho Superior.

## DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

A Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros 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.

Saliente-se que no Transporte Metropolitano da RMPA (Região Metropolitana de Porto Alegre) e da RMSG (Região Metropolitana da Serra Gaúcha), nas aglomerações urbanas do litoral e do sul, e ainda no Transporte Hidroviário de Passageiros, a AGERGS limitou-se a homologar reajustes e revisões tarifárias, uma vez que a Lei 15.680/21 retirou da AGERGS a competência para a regulação econômica desses setores. Assim, a Agência realizou a homologação de tais atos, que envolve a verificação da legalidade, sem adentrar na metodologia das revisões, realizadas pela Metroplan.

### Equipe da Diretoria de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros em 2024

A Diretoria de Regulação Econômica contou em 2024 com uma equipe de apenas 9 servidores ( 6 economistas, 2 contadores e 1 técnico em contabilidade), todos efetivos da Entidade, para atendimento de seis serviços delegados.

### Atividades desenvolvidas em 2024:

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

A seguir elencamos as atividades específicas de cada setor regulado e ao final relatamos as atividades regulatórias gerais desenvolvidas em 2024.

## **1. Transporte Intermunicipal de Passageiros**

**1.1** Análise dos reajustes tarifários do transporte intermunicipal de passageiros de longo curso, das Aglomeração Urbana do Litoral Norte (AULINOR) e da Aglomeração Urbana do Sul (AUSUL) cujos cálculos foram elaborados pela Metroplan.

**1.2** Análise da revisão tarifária da Região Metropolitana da Serra Gaúcha (RMSG), bem como o reajuste Tarifário da Região Metropolitana de Porto Alegre (RMPA), também com cálculos elaborados pela Metroplan.

**1.3** Análise de reajuste de tarifas do transporte intermunicipal de passageiros de Longo Curso, proposto pelo DAER.

## **2. Transporte Hidroviário de passageiros e de veículos**

Análise das revisões e dos reajustes propostos pela Secretaria de Logística e Transportes (SELT) e Metroplan e listadas abaixo:

**2.1** Triunfo e São Jerônimo - passageiros (Reajuste Tarifário).

**2.2** Triunfo e São Jerônimo - veículos (Reajuste Tarifário).

**2.3** Guaíba e POA (Reajuste Tarifário).

**2.4** Taquari e General Câmara (Revisão Tarifária).

**2.5** Acompanhamento específico do processo movido pela Antaq sobre a competência regulatória do Transporte hidroviário entre Rio Grande e São José do Norte.

**2.6** Atenção com o Departamento de Hidrovias da SELT, tendo em vista o trabalho de mapeamento e formalização das hidrovias gaúchas.

**2.7** Acompanhamento dos serviços regulados durante a calamidade pública de maio, em conjunto com o Departamento de Hidrovias/SELT, Metroplan e delegatárias.

**2.8** Colaboração com o Departamento de Hidrovias/SELT para a elaboração do edital de licitação do Transporte Hidroviário de veículos entre Rio Grande -São José do Norte.

## **3. Abastecimento de água e esgotamento sanitário**

Em 2024, nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, foram desenvolvidas as atividades a seguir:

**3.1** Análise 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** Exame da Internalização das Normas de Referência publicadas pela Agência Nacional de Águas - ANA.

**3.4** Cálculo do reajuste das tarifas dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN. Devido às enchentes, no mês de maio houve mudança do período de reajuste e na data de aplicação, que foi alterada para janeiro de 2025.

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

**3.6** Revisão das resoluções normativas REN 35/2016 e REN 39/2018, que dispõem sobre cobrança de disponibilidade das prestadoras Corsan e BRK Ambiental Uruguaiana.

**3.7** Exame das Tabelas Tarifárias da BRK Ambiental Uruguaiana e da CORSAN.

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

**3.9** Consultas e Audiências Públicas para coleta de contribuições da sociedade, usuários, poderes concedentes e delegatários.

**3.10** Elaboração da regulamentação de sistemas individuais e/ou condominiais de tratamento de esgoto da BRK Ambiental Uruguaiana.

**3.11** Início da implementação da nova política de tarifa social estabelecida pela lei 14.898/2024 sobre tarifa social em âmbito nacional.

## **4. Irrigação**

**4.1** Análise do pedido de mediação e do equilíbrio econômico-financeiro para aditamento contratual junto ao Poder Concedente para a concessão dos serviços de exploração, operação e manutenção dos sistemas irrigatórios do rio Vacacaí e do Arroio das Canas, Contrato nº 19/97.

## 5. Rodovias Estaduais concedidas

**5.1** Participação em reuniões periódicas com a Diretoria de Qualidade dos serviços, 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.

**5.2** Apuração do valor a ser utilizado para o Custo Médio Ponderado de Capital (CMPC ou WACC) conforme o disposto na REN nº 70/2024.

**5.3** Elaboração da segunda 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.

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

**5.5** Análise dos projetos de aplicação de recursos referentes às Verbas de Segurança Viária e de Desenvolvimento Tecnológico apresentados pelas Concessionárias Rota de Santa Maria S/A e Caminhos da Serra Gaúcha S/A.

**5.6** Análise dos pleitos de recomposição do equilíbrio econômico-financeiro pleiteados pela Concessionária Rota de Santa Maria S/A.

**5.7** Análise do termo aditivo para instalação de duas balanças de pesagem eletrônica, sistema HS-WIM, pela concessionária Rota de Santa Maria.

## 6. Gás Canalizado

**6.1** Elaboração da minuta de Resolução Normativa para implementação do mecanismo da Conta Gráfica, em sua versão final, incluindo as contribuições acolhidas parcial e integralmente pela equipe técnica provenientes da Consulta e Audiência Pública.

**6.2** Revisão Tarifária Ordinária da Sulgás.

**6.3** Análise de pedidos de repasse no Preço de Venda (PV) do gás solicitados pela Sulgás.

**6.4** Análise de processos relacionados aos contratos de suprimentos e seus aditivos.

**6.5** Análise da Implementação da migração de usuário industrial para o mercado livre de gás.

**6.6** Elaboração, em conjunto com as demais Diretorias, da minuta de Resolução Normativa que trata do regulamento de penalidades para o setor de gás canalizado.

## 7. Atividades Regulatórias Gerais

**7.1** Fiscalização da entrega das demonstrações Contábeis de todas as empresas delegatárias de Gás Canalizado, Rodovias, Saneamento, Transporte Hidroviário de Veículos e de Passageiros e Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

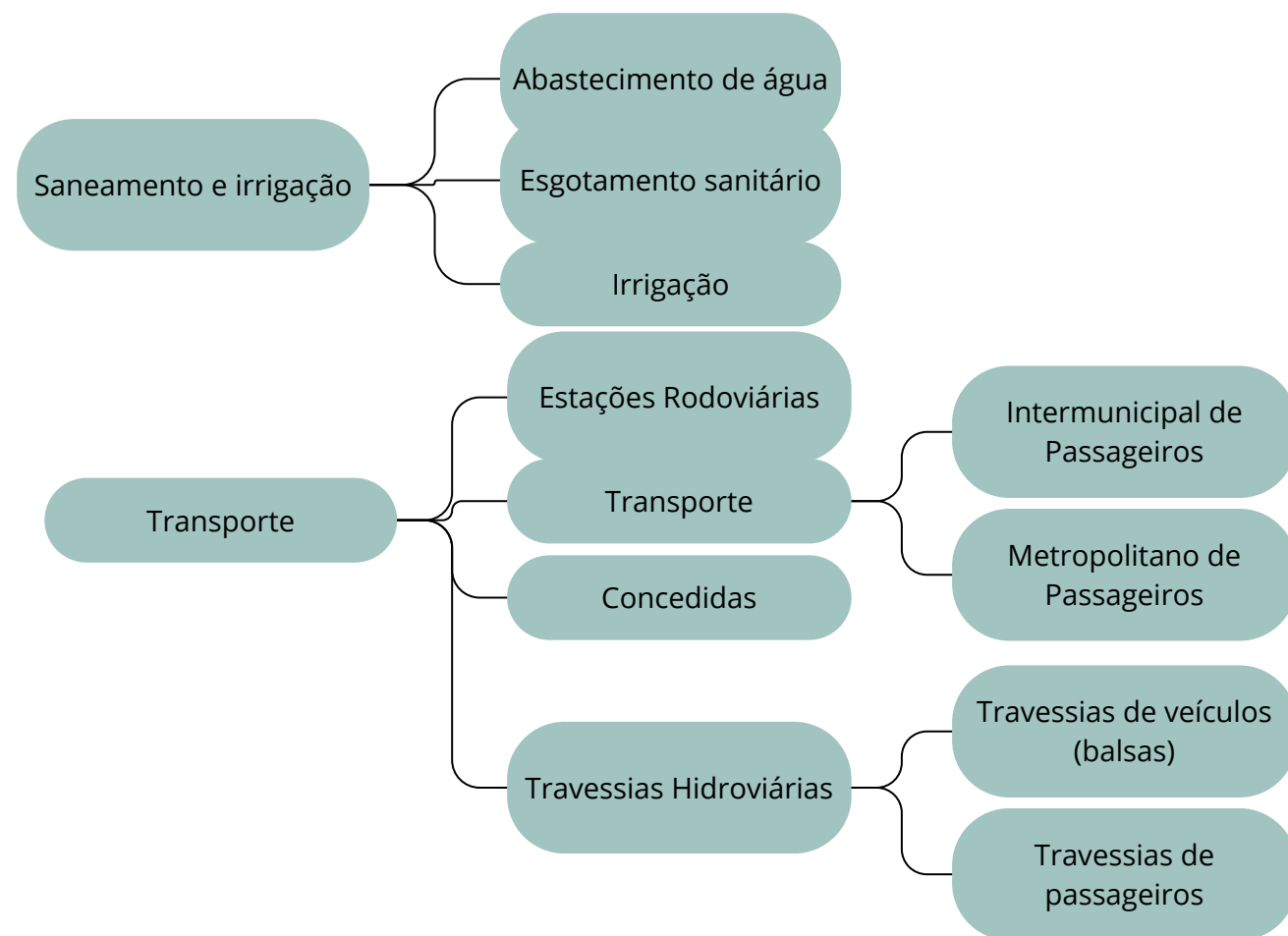
**7.2** Participação de servidores em atividades de capacitação nas diversas áreas do conhecimento relacionadas à regulação dos serviços públicos. Em especial, a participação no Curso de Regulação Contratual ministrado por professores da PURC Flórida em Belo Horizonte, de 08 a 12 de abril de 2024, e Curso in company na AGERGS para elaboração de estudo técnico preliminar e termo de referência para contratações públicas, ocorrido de 17 a 19 de setembro de 2024.

**7.3** Processos e análises específicos referentes a demandas do Conselho Superior, Ouvidoria, DAER, Ministério Público, Tribunal de Contas do Estado, Poder Judiciário e Prefeituras.

**Introdução**

A Diretoria de Qualidade dos Serviços – DQ, até o final do ano de 2024, foi o órgão da AGERGS responsável por verificar a prestação adequada e a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados, promovendo sua qualidade por meio de estudos técnicos, indicadores e fiscalizações.

A DQ atuou nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, irrigação, transporte rodoviário metropolitano de passageiros, transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (longo curso), estações rodoviárias, rodovias encedidas e travessias hidroviárias de passageiros e de veículos.



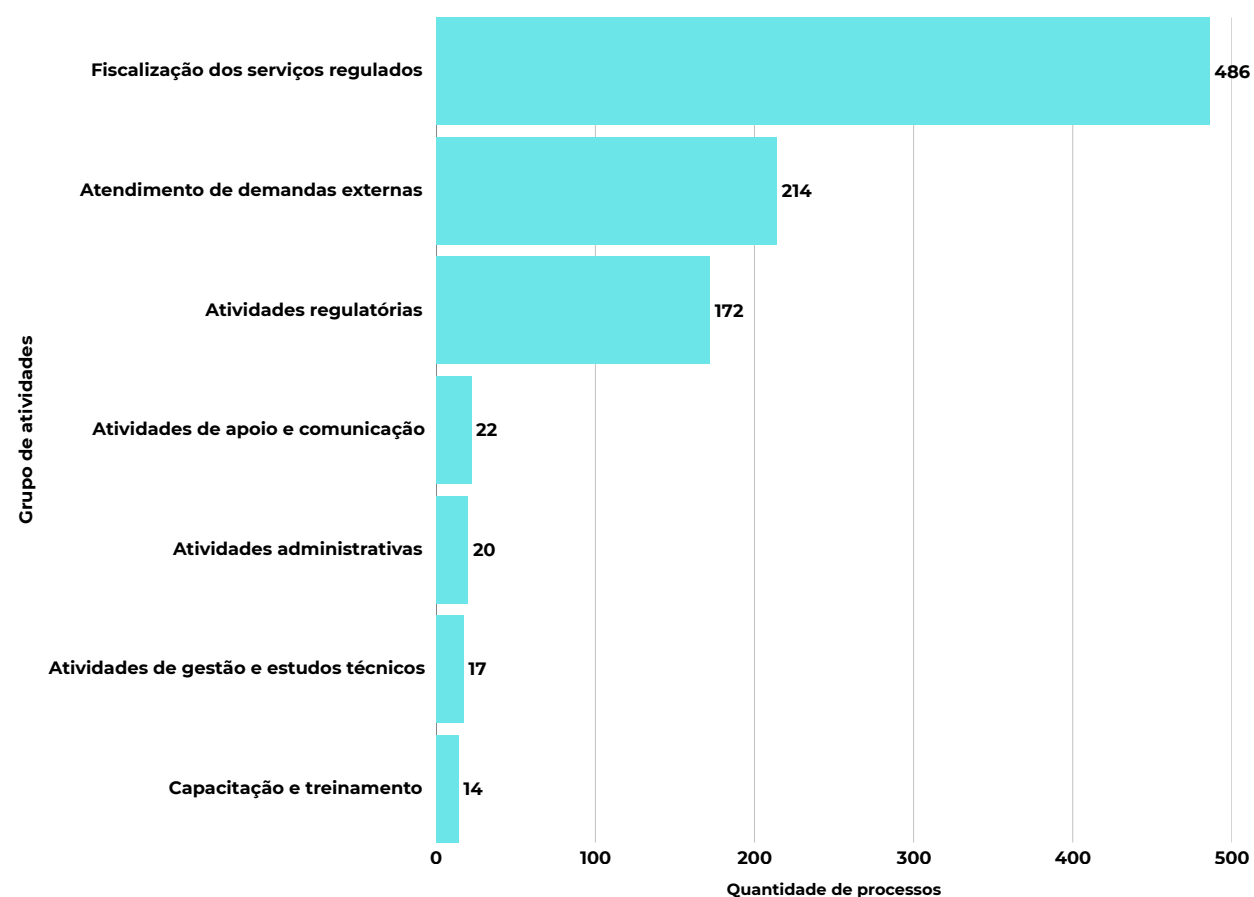
**Figura 1 - Áreas de atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços**

A Diretoria conta 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 eletricitas, uma contadora e um estatístico.

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

Tabela 1 - Atividades e competências da Diretoria de Qualidade dos Serviços (DQ).	
Atividade	Competências relacionadas
Fiscalização dos serviços regulados	<ul style="list-style-type: none"> <li>examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos prestadores de serviços;</li> <li>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;</li> <li>emitir os Relatórios e respectivos Termos de Notificação decorrentes das fiscalizações realizadas;</li> </ul>
Atividades regulatórias	<ul style="list-style-type: none"> <li>formular e atualizar indicadores de qualidade dos serviços, bem como propor as respectivas metas;</li> <li>examinar, periódica e sistematicamente, a consistência e a fidedignidade das informações dos prestadores de serviços;</li> <li>examinar editais e minutas de contratos de procedimentos licitatórios para delegação de serviços públicos;</li> <li>emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;</li> </ul>
Atividades de gestão e estudos técnicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados;</li> <li>formular e atualizar indicadores de qualidade dos serviços, bem como propor as respectivas metas;</li> <li>desenvolver metodologias de fiscalização por amostragem no desempenho dos serviços públicos delegados;</li> <li>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;</li> <li>coletar, armazenar e tratar dados relativos aos aspectos de qualidade dos serviços públicos regulados, a fim de subsidiar as atividades reguladas;</li> <li>emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;</li> <li>disponibilizar estudos técnicos com vista a subsidiar os interessados a participarem de consultas e audiências públicas, mediante autorização do Presidente ou do Diretor-Geral;</li> <li>executar outras atividades correlatas.</li> </ul>
Atividades de fortalecimento institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> </ul>
Atendimento de demandas externas	<ul style="list-style-type: none"> <li>manter contato com representantes de entes e órgãos públicos e privados em matéria de sua competência;</li> <li>emitir pareceres e notas técnicas em matérias de sua competência;</li> </ul>
Atividades administrativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>executar outras atividades correlatas.</li> </ul>
Capacitação e treinamento	<ul style="list-style-type: none"> <li>acompanhar a evolução tecnológica dos serviços públicos delegados;</li> <li>formular e atualizar indicadores de qualidade dos serviços, bem como propor as respectivas metas;</li> <li>desenvolver metodologias de fiscalização por amostragem no desempenho dos serviços públicos delegados;</li> </ul>

**Figura 2 - Quantidade de processos por grupo de atividades.**

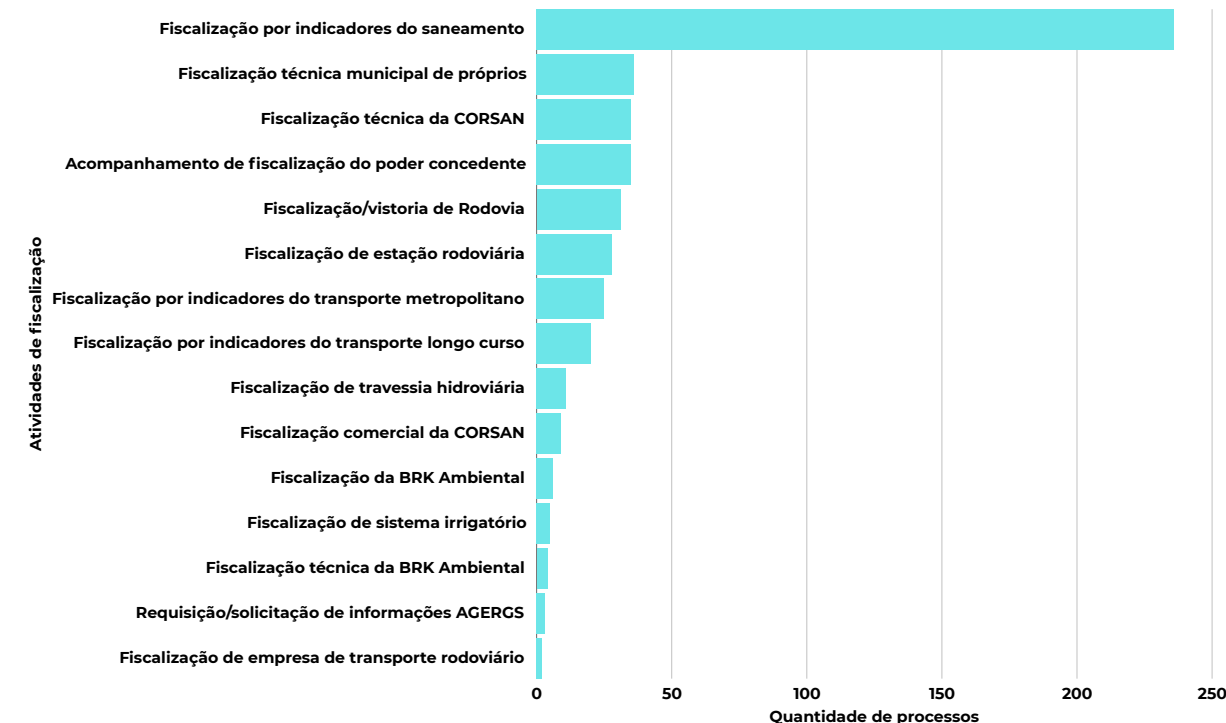


Cada grupo, por sua vez, é composto por diferentes atividades, sendo que cada uma delas é conduzida e documentada em um processo eletrônico.

No ano de 2024, a **Diretoria de Qualidade dos Serviços atuou em 945 processos**, 13% a mais que no ano de 2023, em que foram trabalhados 835 processos. Esses processos foram classificados nos diferentes grupos de atividades, conforme gráfico apresentado na Figura 2.

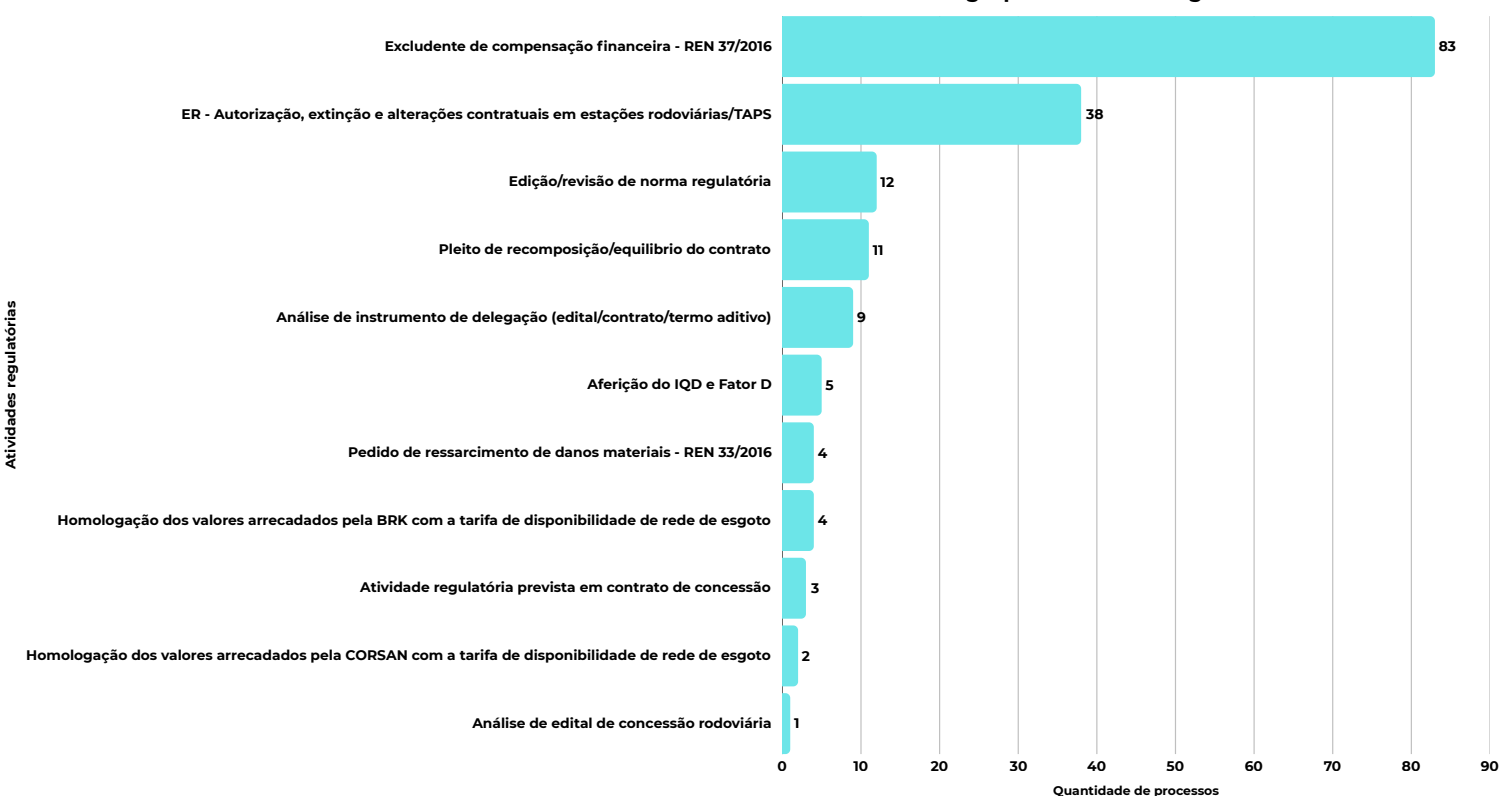
No grupo de fiscalização dos serviços regulados estão classificadas todas as atividades fiscalizatórias abertas e conduzidas pela Diretoria. O gráfico da Figura 3 apresenta a quantidade de processos de cada tipo. Destaque para a fiscalização por indicadores do saneamento, na qual cada município regulado pela AGERGS no ano de 2024 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 atividades dentro do grupo "Fiscalização dos serviços regulados"**



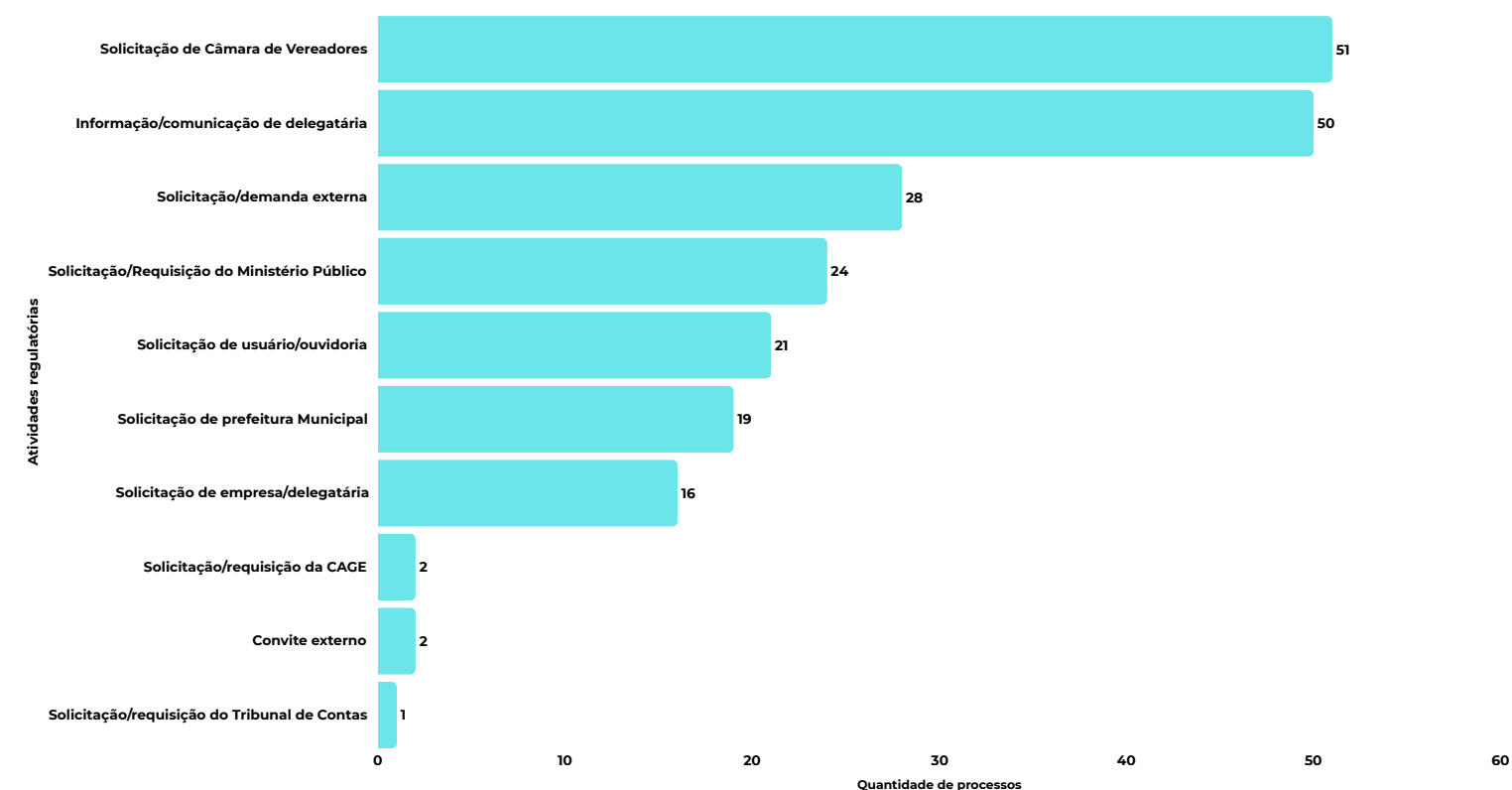
O grupo de atividades regulatórias compreende, dentre outros, a análise de contratos, editais, atividades previstas em resoluções da AGERGS ou em outros instrumentos de delegação dos serviços públicos. A Figura 4 apresenta o quantitativo de processos em que houve atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços nesse grupo em 2024. Destaca-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 Resolução Normativa n.º 37/2017. E das análises de editais e contratos de estações rodoviárias, os quais são homologados pelo Conselho Superior da AGERGS após manifestação das diretorias.

**Figura 4- Quantidade de processos por atividades dentro do grupo "Atividades regulatórias"**



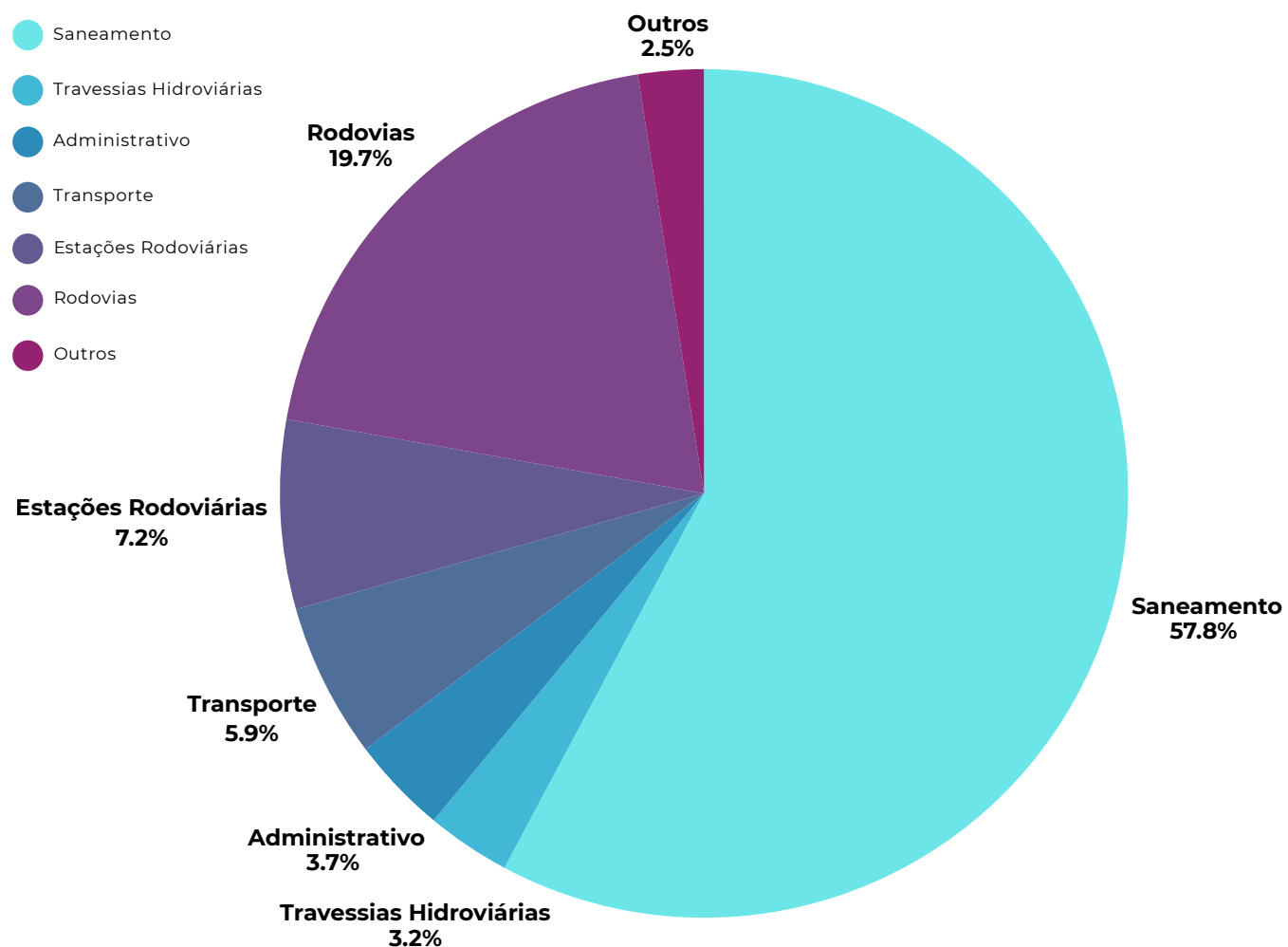
O terceiro grupo com mais número de processos é o de atendimento de demandas externas, cujas atividades e respectivas quantidades de processos estão apresentados no gráfico da Figura 5. Trata-se de atividades fundamentais da regulação para a transparência e a prestação de informações à sociedade. Assim,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

**Figura 5- Quantidade de processos por atividades dentro do grupo "Atendimento de demandas externas"**



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 2024. Grande destaque para 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.

**Figura 6 - Quantidade de processos por área de atuação da Diretoria de Qualidade.**



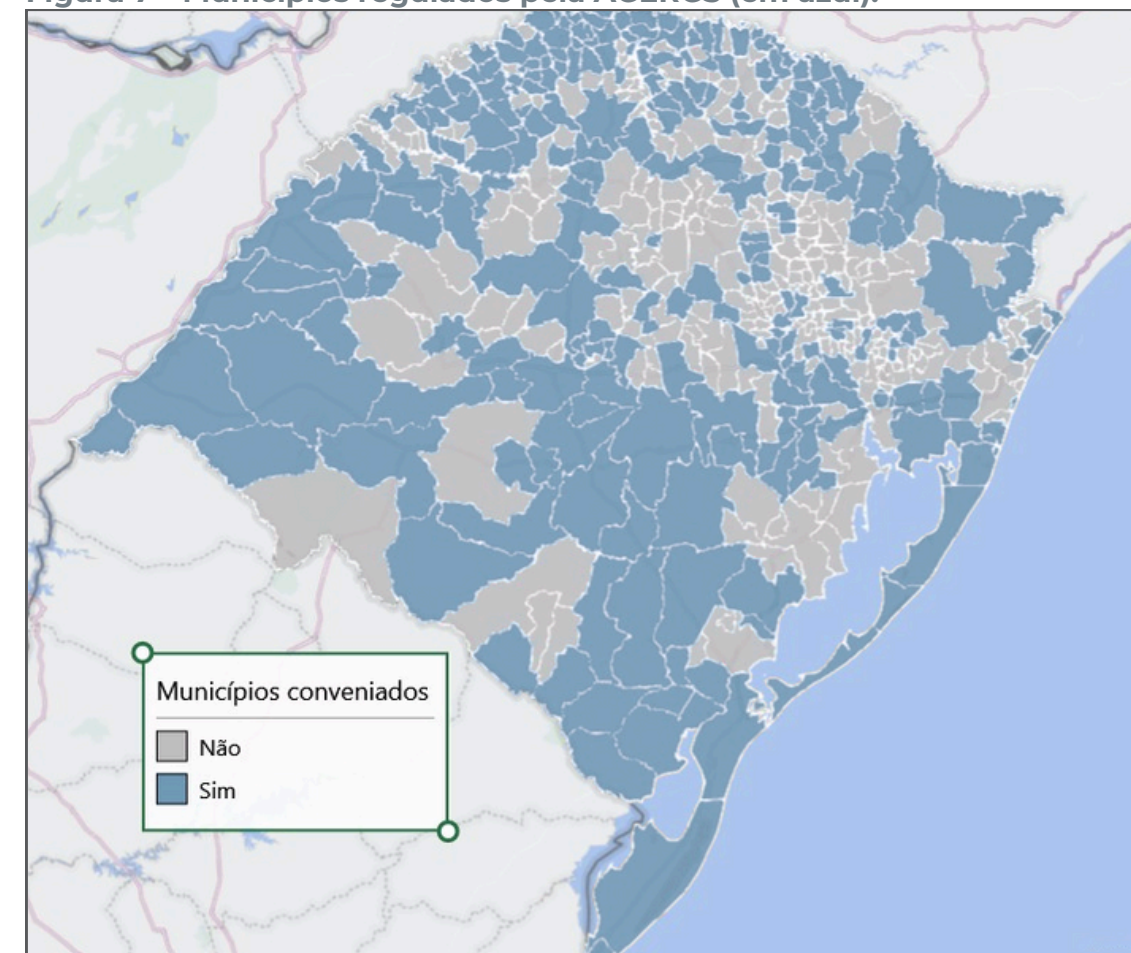
A seguir, apresentamos uma breve descrição sobre as áreas reguladas pela AGERGS em que há atuação da Diretoria de Qualidade dos Serviços.

#### Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

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.

No final do ano de 2024, 239 municípios possuíam convênio com a AGERGS para regulação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, abrangendo uma população de mais de 5,42 milhões de habitantes. Esse número representa aproximadamente 48% dos 497 municípios gaúchos e cerca de 50% da população do Estado. Em 238 desses municípios, a CORSAN é a empresa 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 7 - Municípios regulados pela AGERGS (em azul).**



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, relacionada à repavimentação após as obras de expansão e manutenção pelas concessionárias.

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

Essas fiscalizações têm por objetivo o acompanhamento do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB) e do Contrato de Programa de cada um dos municípios conveniados. 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, em que há maior quantidade de problemas ou de maior gravidade.

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 conterà o parecer da Diretoria 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 ao 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.

### **Fiscalização do atendimento aos usuários**

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.

### **Fiscalização de pressão da rede**

A fiscalização abrange a verificação do cumprimento do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado - REN n.º 66/2022, em especial o art. 40, que determina que a delegatária deve fornecer o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) m.c.a de pressão dinâmica mínima e 50 (cinquenta) m.c.a de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro.

Essa fiscalização tem como objetivo principal realizar medições de pressão em diversos pontos do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) dos municípios. Os pontos são escolhidos de forma amostral e baseados em reclamações oriundas da Ouvidoria, das Prefeituras, bem como de outros canais de reclamação. Os pontos que apresentarem problemas de pressão ou nos pontos nos quais o Poder Concedente informar que há problemas relacionados à pressão na rede de distribuição, poderá ser requerido à empresa que monitore a pressão de água com *dataloggers* de pressão por um período mínimo de 7 (sete) dias e intervalo de registro de 15 minutos, a fim de identificar os dias e horários que apresentam problemas de pressão na rede.

## Indicadores

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

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 2 - 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 Faixa de Água
	IQA_FQ - Índice de Qualidade da Água Distribuída - Atributos Físico-Químicos
	IQA_M - Índice de Qualidade da Água Distribuída - Atributos Microbiológicos
	IPF - Índice de Perda de Faturamento
Indicadores de Desempenho Comercial	IQE - Índice de Qualidade do Esgoto Tratado
	IH - Índice de Hidrometração

## Transporte

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

- Transporte rodoviário de passageiros intermunicipal (longo curso)
- Transporte rodoviário de passageiros metropolitano
- Travessias hidroviárias de passageiros
- Travessias hidroviárias de veículos (balsas)
- Estações Rodoviárias
- Rodovias Concedidas
- 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 pelo 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 reunidos 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 de indicadores, também são realizadas fiscalizações técnicas presenciais nas empresas.

## Transporte Hidroviário

A AGERGS, conforme previsto na sua legislação, atua na fiscalização dos serviços delegados por meio do acompanhamento de indicadores de qualidade e fiscalizações presenciais.

Durante o ano de 2024, foram realizadas fiscalizações em todas as travessias reguladas pela AGERGS, a saber, as entre os municípios de Taquari e General Câmara, Triunfo e São Jerônimo, e Rio Grande e São José do Norte.

## Estações Rodoviárias

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

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

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

## Rodovias Concedidas

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.

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 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)

Além das fiscalizações rotineiras realizadas nas rodovias concedidas, nas quais se verificam aspectos relacionados à qualidade do pavimento e sinalização, bem como outros itens previstos no contrato e no Programa de Exploração da Rodovia, a Diretoria de Qualidade dos serviços também é responsável pela aferição do Índice de Qualidade de Desempenho – IQD. Trata-se de um 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 alcançar os valores mínimos de qualidade especificados no contrato, haverá redução no valor das tarifas de pedágio.

## GERÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA E GÁS CANALIZADO

A Gerência, vinculada diretamente à Diretoria-Geral da AGERGS, 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.

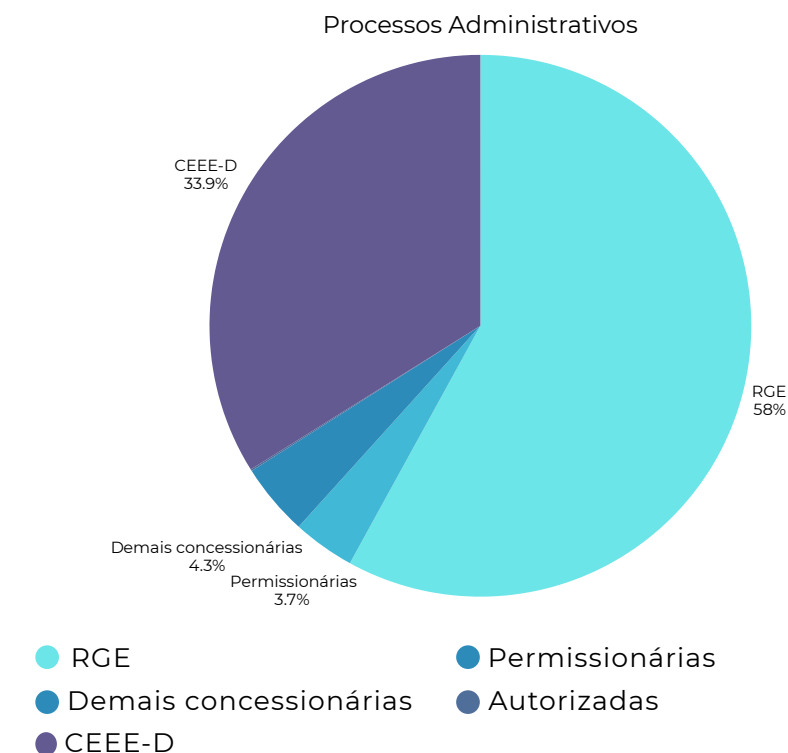
### Atuação no Convênio ANEEL

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 5,1 milhões de unidades consumidoras - UCs. A tabela 1 e a figura 1 apresentam o quantitativo e o percentual de UCs atendidas por cada empresa.

Modalidade	Empresa	Consumidores	%
Concessionária	RGE	3.000.526	58,04%
	CEEE-D	1.754.348	33,93%
	CERTEL	66.568	1,29%
	COPREL	53.005	1,03%
	ELETROCAR	38.432	0,74%
	DEMEI	35.339	0,68%
	CERMISSÕES	27.498	0,53%
Permissionária	CERTAJA	24.496	0,47%
	CRELUZ-D	23.709	0,46%
	CELETRO	23.000	0,44%
	HIDROPAN	18.826	0,36%
	UHENPAL	16.275	0,31%
	COOPERLUZ	15.968	0,31%
	CERFOX	15.719	0,30%
	CERILUZ	14.055	0,27%
	MUXENERGIA	11.833	0,23%
	CERTHIL	8.194	0,16%
	CRERAL	7.541	0,15%
	COOPERNORTE	6.117	0,12%
	COOPERSUL	5.298	0,10%

ANEEL [https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaW50ODJiODctYTUyYS00OTgxLWE4MzktMDczYTlmMDU0ODYxliwidCI6IjQwZDZmOWI4LWVjYTctNDZhMi05MmQ0LWVhNGU5YzAxNzBIMSisimMiOjR9&pageName=ReportSection\\_FECOERGS](https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiaW50ODJiODctYTUyYS00OTgxLWE4MzktMDczYTlmMDU0ODYxliwidCI6IjQwZDZmOWI4LWVjYTctNDZhMi05MmQ0LWVhNGU5YzAxNzBIMSisimMiOjR9&pageName=ReportSection_FECOERGS)  
<https://www.fecoergs.com.br/pagina.php?cont=quadroEstat> (consultados em 29/01/2025)

Cooperativa	COSEL	1.851	0,04%
	CERVALE	1.391	0,03%
Total		5.169.989	100,00%



A AGERGS realiza fiscalizações em campo, de escritório e por monitoramento das 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.

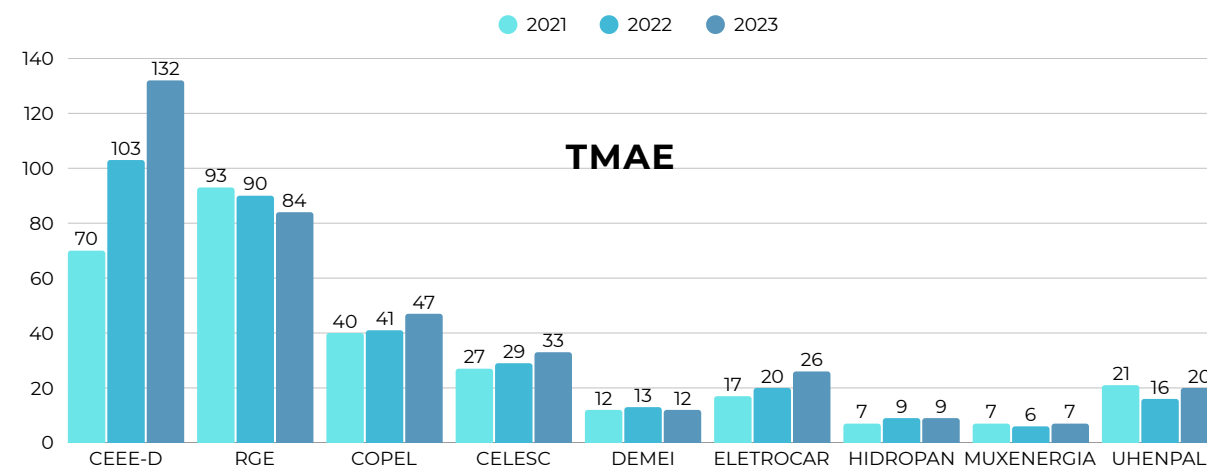
As atividades relativas à ANEEL realizadas no ano de 2024 pela Gerência foram baseadas nos contratos de metas nº 010/2023-ANEEL e nº 030/2024-ANEEL, cujas vigências foram de 01/01/2023 a 31/03/2024 e de 08/05/2024 a 31/12/2024.

No período de 01/04/2024 a 07/05/2024 que antecedeu a celebração do contrato nº 030/2024-ANEEL, a AGERGS ficou sem atuar no setor de energia elétrica em razão dos ajustes do escopo das atividades que estavam sendo realizados com a SFT.

As restrições de recursos, especialmente em relação ao quadro de servidores disponíveis na AGERGS para as fiscalizações do setor de energia elétrica, bem como do elevado índice de insatisfação dos usuários desse serviço, implicaram a necessidade de uma avaliação dos temas mais sensíveis a serem fiscalizados no ano de 2024 pela AGERGS e que deveriam constar no contrato de metas para esse ano. Já no início do ano de 2024, mais precisamente no dia 16 de janeiro, um evento climático severo provocou uma série de interrupções no fornecimento de energia nas duas maiores distribuidoras do Estado. Muitas interrupções perduraram por períodos superiores a seis dias. Tal evento suscitou a instauração de dois procedimentos de fiscalização extraordinário nas distribuidoras RGE e CEEE.

Essas fiscalizações, além de avaliarem o desempenho das distribuidoras na recomposição dos seus sistemas elétricos após o evento climático, constataram que as empresas possuem um histórico de elevado tempo médio para o atendimento das ocorrências emergenciais (TMAE), conforme pode ser verificado na figura 2, que compara as concessionárias da região Sul do país.

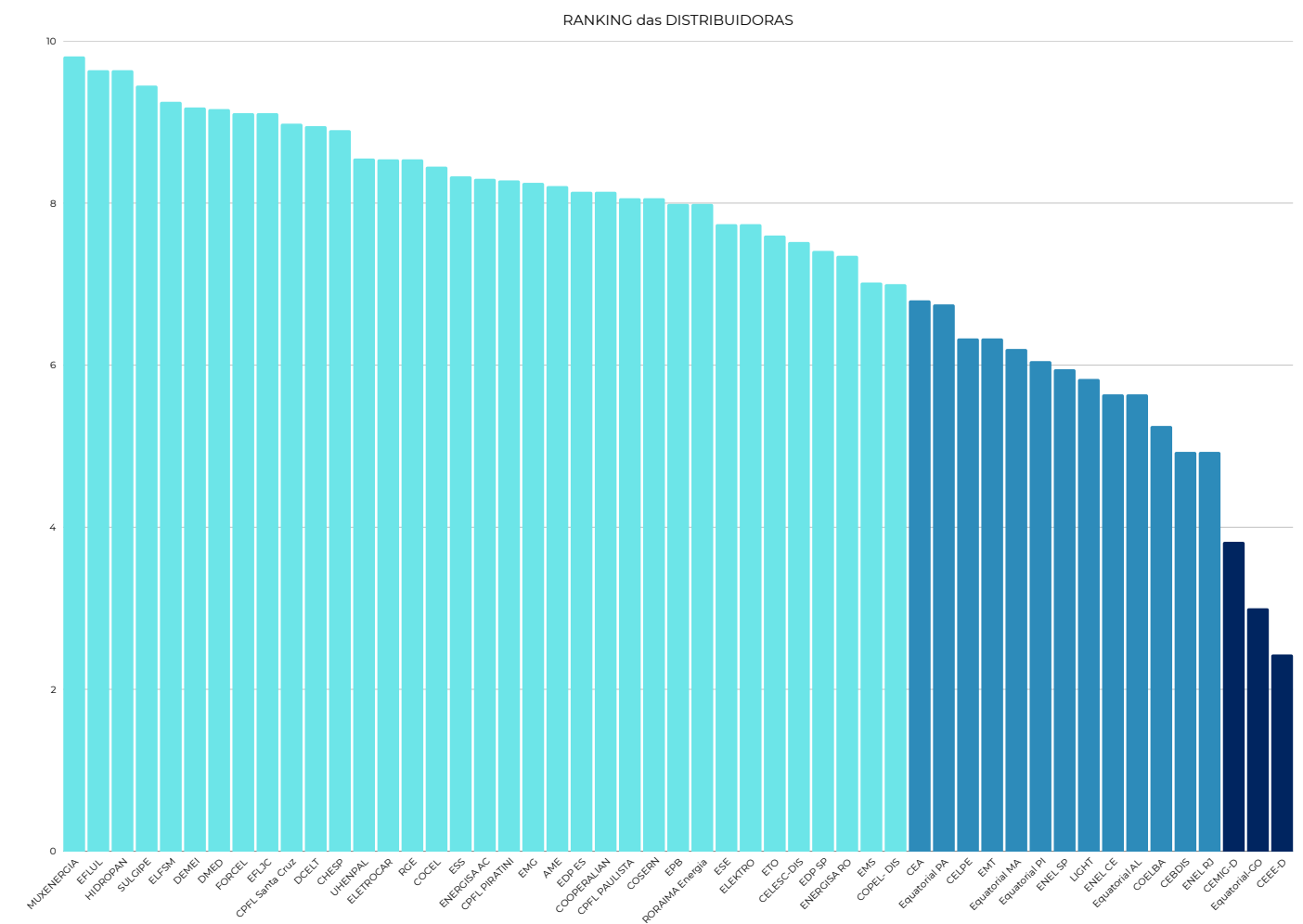
**Figura 2 - Tempo de atendimento das ocorrências emergenciais**



Fonte: [https://www2.aneel.gov.br/aplicacoes\\_liferay/Tempos\\_medios\\_de\\_atendimento/pesquisa.cfm?regiao=SU](https://www2.aneel.gov.br/aplicacoes_liferay/Tempos_medios_de_atendimento/pesquisa.cfm?regiao=SU)

O baixo desempenho dessas empresas, que atendem juntas a 92% das unidades consumidoras e a 93% da população do Estado, associado às demandas de reclamações recebidas pela AGERGS ao longo do ano de 2023 e que se repetiu em 2024, subsidiaram a seleção dos temas prioritários que deveriam constar no contrato de metas firmado em maio de 2024.

Logo, dentro da capacidade de execução de fiscalizações por parte da AGERGS, priorizaram-se ações na distribuidora CEEE, que possui um histórico de deficiência mais significativo e que apresentava a pior nota no ranking do monitoramento realizado pela SFT/ANEEL, conforme pode ser visto na figura 3. Assim, os temas continuidade do fornecimento, ressarcimento de danos elétricos, serviço de atendimento presencial e plano de manutenção em redes e subestações foram os priorizados.



Em relação à RGE, buscou-se concluir ações que já vinham sendo realizadas em anos anteriores, tais como o monitoramento do plano de substituição de postes, de continuidade do fornecimento na área de concessão e de continuidade no meio rural. Quanto às demais concessionárias do RS, por demonstrarem bons níveis de desempenho, permaneceram sob o monitoramento da SFT/ANEEL.

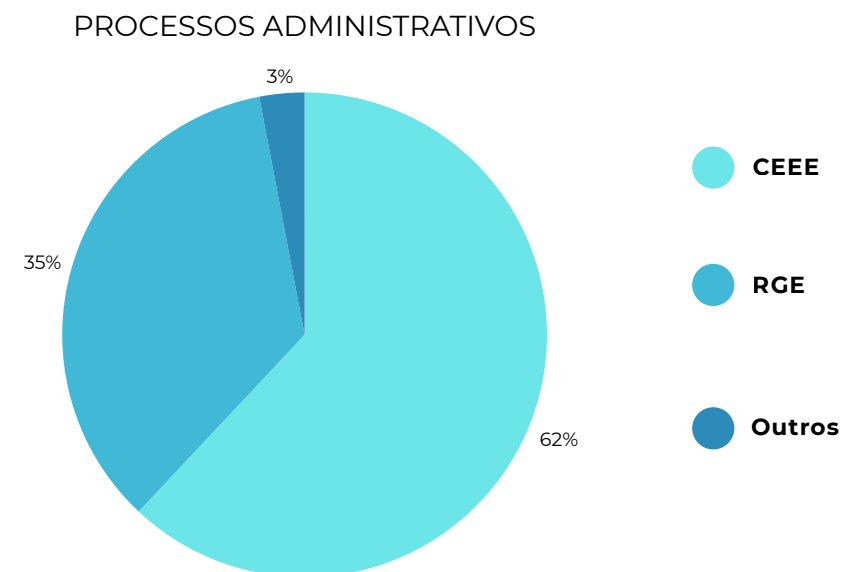
Alguns dos processos de fiscalização concluídos no ano de 2024 deram causa à aplicação de sanções às distribuidoras, que somaram mais de R\$ 103 milhões em multas. Cumpre ressaltar que os valores dessas multas, quando pagas pelas concessionárias são depositados integralmente em conta federal conforme legislação federal.

### Atividades de Fiscalização e Mediação Realizadas em 2024

Dos contratos com a SFT, foram concluídas em 2024 as atividades listadas resumidamente na tabela 2. Na figura 4 é possível verificar a distribuição dos 103 (cento e três) 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, de representações de consumidores, assim como das participações da Gerência em audiências públicas.

Tabela 2 - Atividades da GPE com a SFT - Distribuição de Energia Elétrica no RS - 2024			
Distribuidora	Tipo de Ação	Documento/Assunto	
CEEE-D	Fiscalização	TN nº: 0001/2024-AGERGS-SFT - Alteração Cadastral	
CEEE-D		TN nº: 0004/2024-AGERGS-SFT - Continuidade Plurianual - 2023	
CEEE-D		TN nº 0005/2024-AGERGS-SFT - Qualidade/Estrutura de Atendimento	
CEEE-D		TN nº 0006/2024-AGERGS-SFT - Alimentadores e Subestações	
CEEE-D		TN nº: 0007/2024-AGERGS-SFT - Ressarcimento de Danos Elétricos	
CEEE-D		RF-001/2024-AGERGS-GPE - 4º Acompanhamento - Continuidade Plurianual	
CEEE-D		RF-006/2024-AGERGS-GPE - Ação Fiscalizadora Pós Eventos Extremos 16/01	
RGE		RF-007/2024-AGERGS-GPE - Ação Fiscalizadora Pós Eventos 16/01	
RGE		RF-009/2024-AGERGS-GPE - Continuidade em Área Não Urbana - monitoramento	
CEEE-D		RF-011/2024-AGERGS-GPE - Compartilhamento infraestrutura	
RGE		RF 012/2024-AGERGS-GPE - Compartilhamento infraestrutura	
RGE		RF-028/2023-AGERGS-GPE - 3º Acompanhamento - Continuidade Plurianual	
CEEE-D		Intrusão de Processo Decisório	Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 001/2024-AGERGS-SFT
CEEE-D			Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 002/2024-AGERGS-SFT
RGE			Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 003/2024-AGERGS-SFT
CEEE-D	Exposição de Motivos para o Auto de Infração AI nº 004/2024-AGERGS-SFT		
RGE	Nota Técnica	NT-001/2024 - GPE - Faturamento	
RGE		NT-002/2024 - GPE - Compartilhamento de Infraestrutura	
CEEE-D		NT-004/2024 - GPE - Acesso Geração Distribuída	
CEEE-D		NT-005/2024-AGERGS-GPE - Continuidade Plurianual -2023 - Encerramento	
RGE		NT-006/2024-AGERGS-GPE - Continuidade Plurianual 2023 - Encerramento	
UHENPAL		NT-007/2024 - GPE - Memorial de process decisório (Geração Distribuída)	
RGE		NT-008/2024-AGERGS-SFT - Substituição de Postes	
RGE		NT-013/2024 - GPE - Continuidade em Área Não Urbana - Encerramento 2024	

FIGURA 4 – PROCESSOS ADMINISTRATIVOS – DEMANDAS DIVERSAS - 2024.



### REGULAÇÃO DA DISTRIBUIÇÃO DO GÁS CANALIZADO

A regulação do serviço de distribuição de gás canalizado no Estado é realizada pela AGERGS com base no disposto na Lei Estadual nº 15.648, de 1º de junho de 2021. O ano de 2024 destacou-se com as duas primeiras migrações de unidades consumidoras para o mercado livre de gás natural canalizado, bem como de uma série de pedidos de cadastros de agentes comercializadores. Processos relacionados à celebração de contratos de suprimento entre a Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - SULGÁS e agentes produtores de gás também foram objeto de análises da AGERGS. Dentre esses contratos celebrados em 2024, destaca-se a ampliação de volumes de gás biometano que ingressarão na rede de distribuição ao longo do ano de 2025.

Processos relacionados à celebração de contratos de suprimento entre a Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - SULGÁS e agentes produtores de gás também foram objeto de análises da AGERGS. Dentre esses contratos celebrados em 2024, destaca-se a ampliação de volumes de gás biometano que ingressarão na rede de distribuição ao longo do ano de 2025.

Outro aspecto que mereceu atenção foi o evento climático extremo que teve início no mês de abril de 2024, provocando inundações e quedas de barreiras em grande parte do Estado do RS ao longo do mês de maio desse ano. Para o setor energético do Estado, tal evento provocou uma série de danos em redes de distribuição, linhas de transmissão, subestações e usinas de energia elétrica.

A desestabilização do sistema elétrico provocou a necessidade do despacho da Usina Termelétrica Canoas (UTE-CAN), que demandou grande volume de gás canalizado, carecendo de acompanhamentos diários, dado o limite de capacidade do gasoduto de transporte de gás natural e das repercussões que uma eventual falha desse sistema provocaria aos consumidores de gás canalizado e de energia elétrica.

Ao longo do mês de maio, a AGERGS participou de uma série de reuniões diárias com diversos agentes envolvidos, tais como o Ministério de Minas e Energia - MME, Secretaria de Meio Ambiente e Infraestrutura - SEMA, Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul - SULGÁS, Companhia de Gás de Santa Catarina - SCGAS, Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil S.A. – TBG, Transportadora Sulbrasileira de Gás S.A. – TSB; Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS e Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL.

No âmbito da regulamentação setorial, a Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado, em conjunto com as Diretorias de Tarifas e de Assuntos Jurídicos, avaliaram e propuseram uma minuta de resolução normativa para a definição das condições gerais, critérios e parâmetros para aplicação de sanções pela AGERGS aos concessionários dos serviços de distribuição de gás canalizado e aos comercializadores registrados pela Agência para atuar no Mercado Livre de gás canalizado. Nesse ano, também foi proposta pelas áreas técnicas da Agência a minuta padrão do contrato de adesão para os consumidores residenciais e comerciais de pequeno porte.

A tabela 3 identifica as ações realizadas e os números dos processos relacionados.

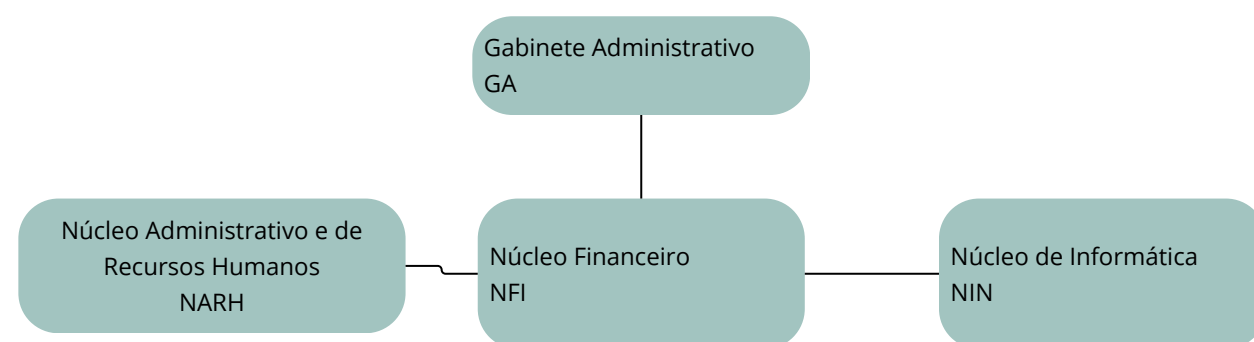
**Tabela 3 - Processos - 2024.**

	<b>PROCESSO</b>	<b>Documento/Assunto</b>
<b>1</b>	001746-39.00/23-0	INFORMAÇÃO N°3/2024-GPE Contrato de suprimento de biometano
<b>2</b>	001746-39.00/23-00	INFORMAÇÃO N°5/2024-GPE Contrato de suprimento de biometano
<b>3</b>	000273-39.00/24-7	INFORMAÇÃO GPE N°16/2024 - Parada programada supridor
<b>4</b>	000321-39.00/24-00	INFORMAÇÃO GPE N° 18/2024 - Cadastro de comercializador
<b>5</b>	001746-39.00/23-00	INFORMAÇÃO GPE N° 22/2024 - Contrato de suprimento
<b>6</b>	000453-39.00/24-0	INFORMAÇÃO GPE N° 32/2024 - Migração de consumidor livre
<b>7</b>	000715-39.00/24-2	INFORMAÇÃO GPE N° 34/2024 - Cadastro comercializador
<b>8</b>	000766-39.00/24-4	INFORMAÇÃO GPE N° 37/2024 - Cadastro de comercializador
<b>9</b>	000766-39.00/24-4	INFORMAÇÃO GPE N° 42/2024 - Migração de consumidor livre
<b>10</b>	001038-39.00/24-4	INFORMAÇÃO GPE N° 51/2024 - Aditivos a contratos de suprimento
<b>11</b>	001217-39.00/24-4	INFORMAÇÃO GPE N° 52/2024 - Cadastro de comercializador
<b>12</b>	001314-39.00/24-0	INFORMAÇÃO GPE N° 54/2024 - Cadastro de comercializador
<b>13</b>	000453-39.00/24-00	INFORMAÇÃO GPE N° 55/2024 - Migração de consumidor livre
<b>14</b>	001045-39.00/24-8	INFORMAÇÃO GPE N° 56/2024 - Aditivos a contratos de suprimento biometano
<b>15</b>	001410-39.00/24-1	INFORMAÇÃO GPE N° 58/2024 - Cadastro de comercializador
<b>16</b>	001381-39.00/24-9	INFORMAÇÃO GPE N° 59/2024 - Cadastro comercializador
<b>17</b>	001630-39.00/24-1	INFORMAÇÃO GPE N° 61/2024 - Aditivos a contratos de suprimento
<b>18</b>	001468-39.00/24-2	INFORMAÇÃO GPE N° 63/2024 - Migração de consumidor livre
<b>19</b>	001119-39.00/23-3	INFORMAÇÃO GPE N° 64/2024 - Cadastro de comercializador
<b>20</b>	001430-39.00/24-5	INFORMAÇÃO CONJUNTA-DJ/DT/GPE N° 2/2024 - Aditivos a contratos de suprimento
<b>21</b>	001003-39.00/23-7	Nota Técnica N° 12/2024 - GPE - Proposta de regulamento - Sanções
<b>22</b>	000633-39.00/22-6	Nota técnica N° 14/2024 - GPE - Proposta do modelo do Contrato de Adesão

## GABINETE ADMINISTRATIVO

O Gabinete Administrativo está diretamente vinculado à Diretoria-Geral, sendo integrado por três núcleos: de Administração e Recursos Humanos (NARH), de Informática (NIN) e de Finanças (NFI).

As atribuições estão diretamente vinculadas aos núcleos setoriais, tendo encargos de orientar e dirigir as atividades neles desempenhadas, bem como coordenar as ações do exercício financeiro, das rotinas administrativas, orçamentárias, contábeis, patrimoniais, de cobrança e de gestão de pessoas.



### NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO E RECURSOS HUMANOS

O Núcleo de Administração e Recursos Humanos – NARH, responsável pelas rotinas administrativas e de gestão de pessoas, desempenhou atividades vinculadas ao seu escopo, referente ao exercício de 2024, listadas abaixo:

Durante o exercício de 2024, o Gabinete demonstrou um compromisso significativo com a eficiência e a excelência administrativa, atuando em diversas frentes estratégicas para fortalecer as operações da Agência. Uma das iniciativas mais relevantes foi a parceria estabelecida com a Subsecretaria da Administração Central de Licitações (CELIC), formalizada por meio da Resolução nº 016/2024, de 16 de agosto de 2024. Essa colaboração permitiu ao Gabinete atuar de forma mais integrada e eficaz nos processos licitatórios da Agência, garantindo maior transparência, conformidade legal e otimização de recursos.

Além disso, o termo de cooperação técnica firmado entre a Agergs e a Secretaria de Obras do Estado (SOP), foi importante para o reforço da capacidade de atuação da Agência em iniciativas de melhoria física e funcional, alinhando-se às demandas institucionais.

Todas as ações geridas pelo Gabinete, ao longo de 2024, foram orientadas por princípios de **melhoria contínua e gestão eficiente de pessoas**. Esses esforços visaram não apenas ao cumprimento dos objetivos inicialmente propostos, mas também a criação de um ambiente de trabalho mais dinâmico, inovador e alinhado às melhores práticas de gestão pública.

- **Folhas de pagamentos:** Acompanhar mensalmente e executar, por demanda, atividades que impactam na folha de pagamento e na efetividade dos servidores e de estagiários.
- **E-social:** Prestar informações mensais, bem como atualizar cadastros;
- **Viagens:** Realizar procedimentos necessários para viabilizar viagens, fiscalizações e cursos, procedendo com reservas de hotéis, voos, afastamentos e diárias e administração das prestações de contas
- **Bens móveis:** providenciar aquisição de produtos, conforme demanda
- **Almoxarifado:** fornecer, controlar e adquirir bens de uso da Agência
- **Manutenção:** atuar na manutenção de serviços e equipamentos
- **Contratos:** Controlar contratos de serviços contínuos
- **Protocolo:** gestão documental
- **Realizar reuniões mensais** abertas a todos os Servidores da AGERGS, para tratar de assuntos previamente selecionados/indicados (Café da Manhã com o RH)
- **Transferência dos processos SPI** arquivados em processos SEI correspondentes, oportunizando a consulta
- **Site da AGERGS:** manter as informações sobre recursos humanos atualizadas no site da AGERGS
- **Revisar Estrutura** de canais de Comunicação Interna
- **Locação de veículos**
- **Concurso público:** acompanhar o trabalho da Comissão
- **Compra de mobiliário** para novos servidores
- **Compras diversas**, por dispensas de licitações, inexigibilidades, pregões, referente ao andamento da fase de planejamento, com posterior envio à CELIC.

### Descrição:

- Manutenção de equipamentos e serviços na área de TI
- Acompanhamento da implementação da atualização do sistema VOIP da AGERGS, visando à compatibilização com a futura modalidade de atendimento da prestadora de serviços telefônicos (OI), que é denominada DIGITRONCOS (troncos via internet)
- Gerenciamento da execução dos contratos de licenciamento e de suporte do Office 365 Gerenciamento da execução dos contratos de licenciamento e de suporte do sistema de proteção McAfee
- Gerenciamento da execução do contrato de outsourcing de impressoras

- Gerenciamento dos serviços de TI prestados no âmbito do Contrato PROCERGS de Informática Pública DRC-81/2021
- Acompanhamento do SEI, conforme o Acordo de Cooperação Técnica firmado com o TRF4
- Acompanhamento dos aplicativos “Sistema de Informações AGERGS Móvel” – SIAM e “Central de Manifestações” utilizados pela Ouvidoria da AGERGS
- Homologação “health-checks” mensais dos equipamentos que executam os aplicativos do QLIK e providências para correção de problemas detectados
- Revisão de ameaças detectadas pelo sistema de proteção McAfee em equipamentos da AGERGS
- Acompanhamento da execução de todas as demandas das unidades da AGERGS em relação ao site institucional, inclusive as alterações de layout do site
- Realização de 827 atendimentos a solicitações de suporte de servidores e estagiários da AGERGS
- Implementação do recebimento das informações das concessionárias relativas à taxa de regulação no “Sistema de Informações AGERGS” – SIA

## NÚCLEO DE INFORMÁTICA

O Núcleo de Informática – NIN, responsável pelas rotinas de Tecnologia da Informação (TI), desempenhou atividades vinculadas ao seu escopo, referente ao exercício de 2024, alistadas abaixo:

- Atuação no desenvolvimento das tecnologias necessárias para a criação de Protocolo Digital Presencial da AGERGS
- Acompanhamento da execução de todas as demandas das unidades da AGERGS em relação ao site institucional, inclusive as alterações de layout do site
- Realização de 827 atendimentos a solicitações de suporte de servidores e estagiários da AGERGS
- Implementação do recebimento das informações das concessionárias relativas à taxa de regulação no “Sistema de Informações AGERGS” – SIA
- Aquisição de computadores, notebooks e monitores para atendimento do crescimento da AGERGS
- Geração de aplicativos na tecnologia Power Automate da Microsoft para realização de testes piloto do uso dessa ferramenta, visando à automação de processos da AGERGS
- Início da renovação do Contrato de Suporte e Sustentação da plataforma de Business Intelligence da AGERGS (QLIK Sense e NPrinting)
- implementação de acesso pela internet ao Business Intelligence da AGERGS (QLIK Sense e NPrinting)
- Implementação de melhorias no sistema “Distribuição de Processos AGERGS” - DPA, visando ao aumento da automatização do sorteio da distribuição dos processos no Conselho Superior da AGERGS
- Desenvolvimento de evoluções no SIA para entrega das informações mensais pelas concessionárias de rodovias
- Desenvolvimento de aplicativos no ambiente de Business Intelligence (QLIK Sense e NPrinting) para assistir a Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica
- Colaboração com a PROCERGS na mitigação de ataques cibernéticos

- Desenvolvimento de aplicativos no ambiente de Business Intelligence (QLIK Sense e NPrinting) para assistir a Gerência de Energia Elétrica e Gás Canalizado na fiscalização das distribuidoras de energia elétrica
- Colaboração com a PROCERGS na mitigação de ataques cibernéticos
- Implementação do módulo de gerenciamento dos convênios de saneamento firmados com os municípios no “Sistema de Informações Intranet da AGERGS” - SINTRA
- Implementação de novas características no aplicativo “Central de Manifestações”, conforme solicitações da Ouvidoria da AGERGS
- Acompanhamento da implementação da interface EI via fibra óptica, em substituição à utilização da interface EI via par de fios, no sistema telefônico da AGERGS, em conformidade com a orientação da prestadora de serviços telefônicos (OI)
- Acompanhamento e implementação de soluções alternativas, disponibilizadas pela PROCERGS, durante o desligamento do Datacenter daquela empresa, decorrente da enchente de maio de 2024
- Início de estudos e testes de utilização de Sistemas de Inteligência Artificial, visando à futura disseminação de uso pelos servidores da AGERGS
- Desenvolvimento de aplicativos no ambiente de Business Intelligence (QLIK Sense e NPrinting) para disponibilizar dados devidamente filtrados para as operadoras de saneamento aplicarem a Tarifa Social de Água e Esgoto para famílias de baixa renda, conforme estabelecido na Lei N.º 14.898/2024

## **NÚCLEO FINANCEIRO**

O Núcleo Finanças – NFI , responsável pelas rotinas orçamentárias, financeiras, contábil, patrimonial e de cobrança, desempenhou atividades vinculadas ao seu escopo, referente ao exercício de 2024, listadas abaixo:

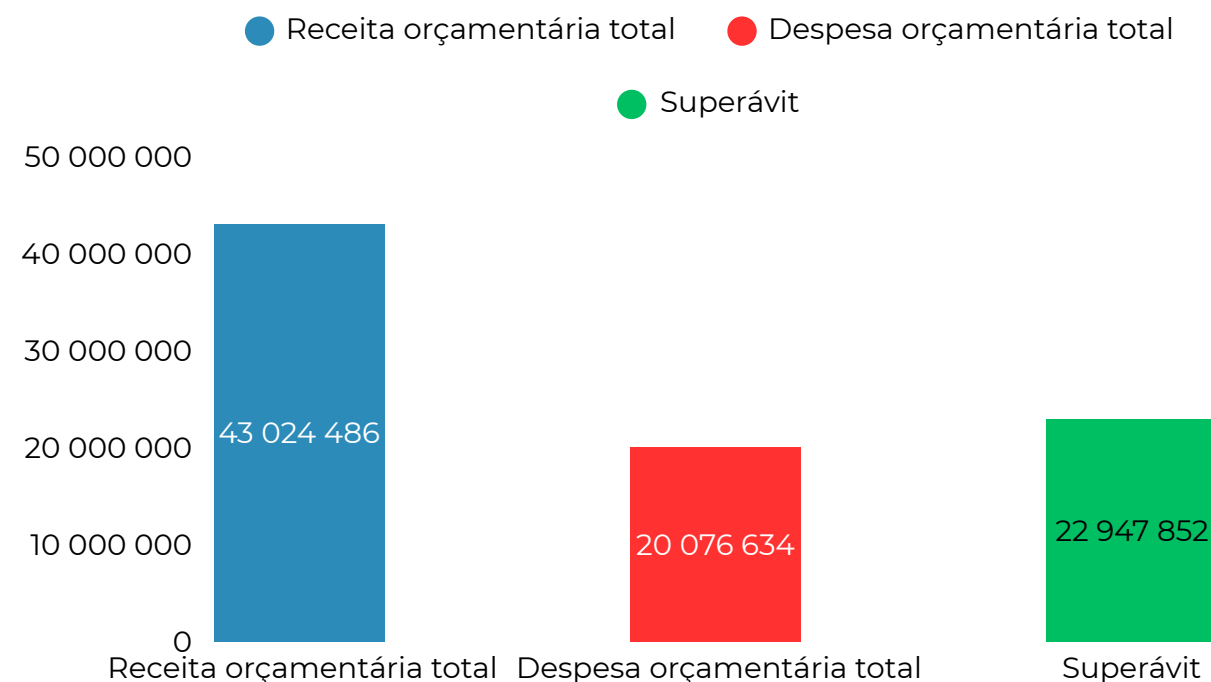
## **DESCRIÇÃO:**

- Envio de formulário da Taxa de Regulação 2025 e Orientador Legal
- Emissão de boletos da Taxa de Regulação
- Cobranças administrativas - Taxa de Regulação 2024, através do envio de ofícios de cobrança
- Cobrança mensal da Taxa de Regulação de 2024
- Execução Orçamentária: Emissão de empenhos, liquidações e acompanhamento da execução orçamentária
- Emissão de certidões de regularidade de débitos
- Encaminhamento de processos para inscrição em Dívida Ativa não Tributária + Inscrição CADIN
- Encaminhamento de empresas para Inscrição em Dívida Ativa + CADIN - Período de cobrança: 2023
- Avaliação de soluções para automatizar o processo de cobrança da Taxa de Regulação
- Execução Financeira: Cadastro, pagamentos de fornecedores e das folhas de pagamentos.
- Acompanhar a execução quadrimestral do PPA (Plano plurianual)
- Elaborar a LOA 2025
- Manter informações sobre parte financeira e patrimonial atualizadas no site da AGERGS
- Incorporar, transferir, baixar e demais rotinas dos bens patrimoniais, através do Sistema APE
- Contabilidade: lançamentos, acompanhamentos, conciliações e relatórios de encerramento do exercício.

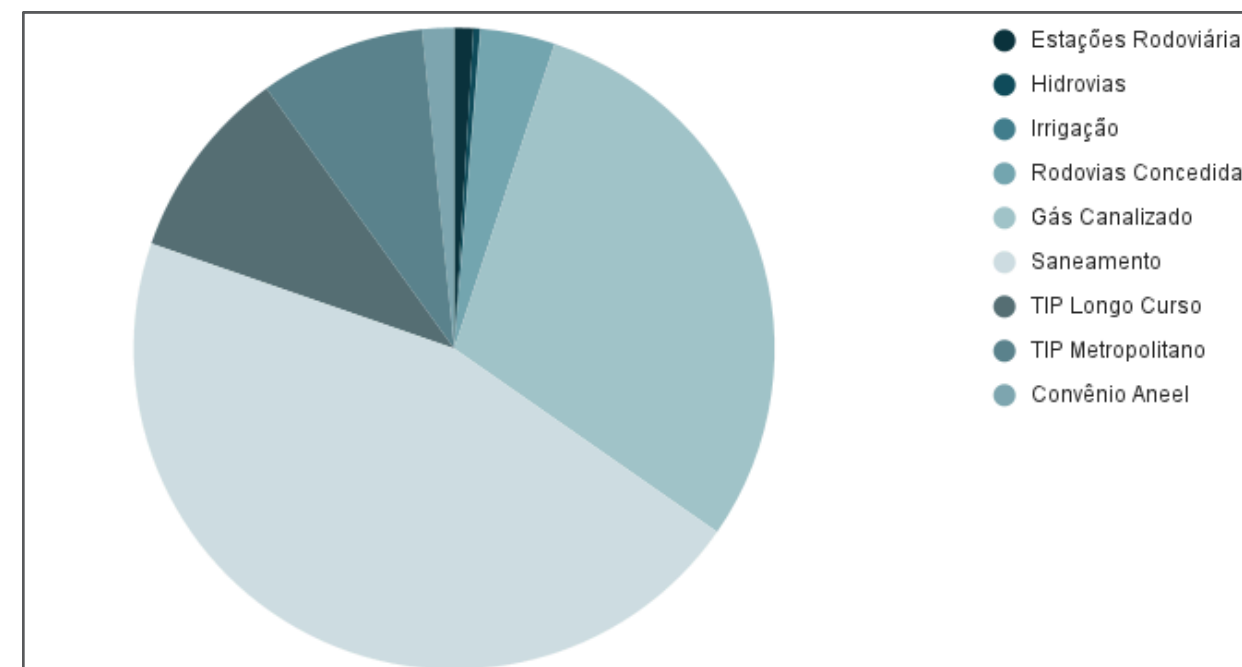
## DADOS FINANCEIROS - 2024

Receita x Despesa 2024 (Dados orçamentários)

Receitas e Despesas orçamentárias totais	2024
Receita Taxa de Regulação	R\$ 22.585.800,91
Receita Convênio de Saneamento	R\$ 19.524.900,71
Receita Aneel	R\$ 686.232,33
Receita - juros de mora	R\$ 217.146,31
Receitas outras	R\$ 10.406,22
<b>Receita orçamentária total</b>	<b>R\$ 43.024.486,48</b>
Despesa orçamentária total	R\$ 20.076.634,05
<b>Superávit</b>	<b>R\$ 22.947.852,43</b>



Taxa de Regulação por Setor		
Valor Realizado	Valores	%
Estações Rodoviárias	413.800,64	0,97%
Hidrovias	140.926,88	0,33%
Irrigação	16.241,98	0,04%
Rodovias Concedidas	1.602.905,85	3,75%
Gás Canalizado	12.669.621,17	29,60%
Saneamento	19.524.900,71	45,62%
TIP Longo Curso	4.167.512,62	9,74%
TIP Metropolitano	3.574.791,77	8,35%
Convênio Aneel	686.232,33	1,60%
<b>Subtotal</b>	<b>R\$42.796.933,95</b>	<b>100%</b>
Receita - juros de mora	R\$ 217.146,31	
Outras Receitas	R\$ 10.406,22	
<b>Total</b>	<b>R\$ 43.024.486,48</b>	



## OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal de comunicação entre o usuário e a AGERGS. Ela foi criada para esclarecer dúvidas sobre o funcionamento da Instituição, receber reclamações, sugestões, informações, denúncias e elogios.

No ano de 2024 foram registradas 2.657 manifestações de usuários no Sistema de Ouvidoria da AGERGS (SOA) e concluídos 2.640 protocolos. Portanto, em média, foram concluídas, em até 30 dias, 99,36% 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. 1º QUADRIMESTRE DE 2024**

Protocolos SOA 2024	janeiro	fevereiro	março	abril
Cadastrados	403	184	230	240
Concluídos	402	184	230	240
Protocolos SOA 2024	maio	junho	julho	agosto
Cadastrados	60	228	278	250
Concluídos	60	228	278	250
Protocolos SOA 2024	setembro	outubro	novembro	dezembro
Cadastrados	231	194	188	171
Concluídos	231	194	188	155
Protocolos SOA 2023	Total	%		
Cadastrados	2.657			
Concluídos	2.640	99,36		

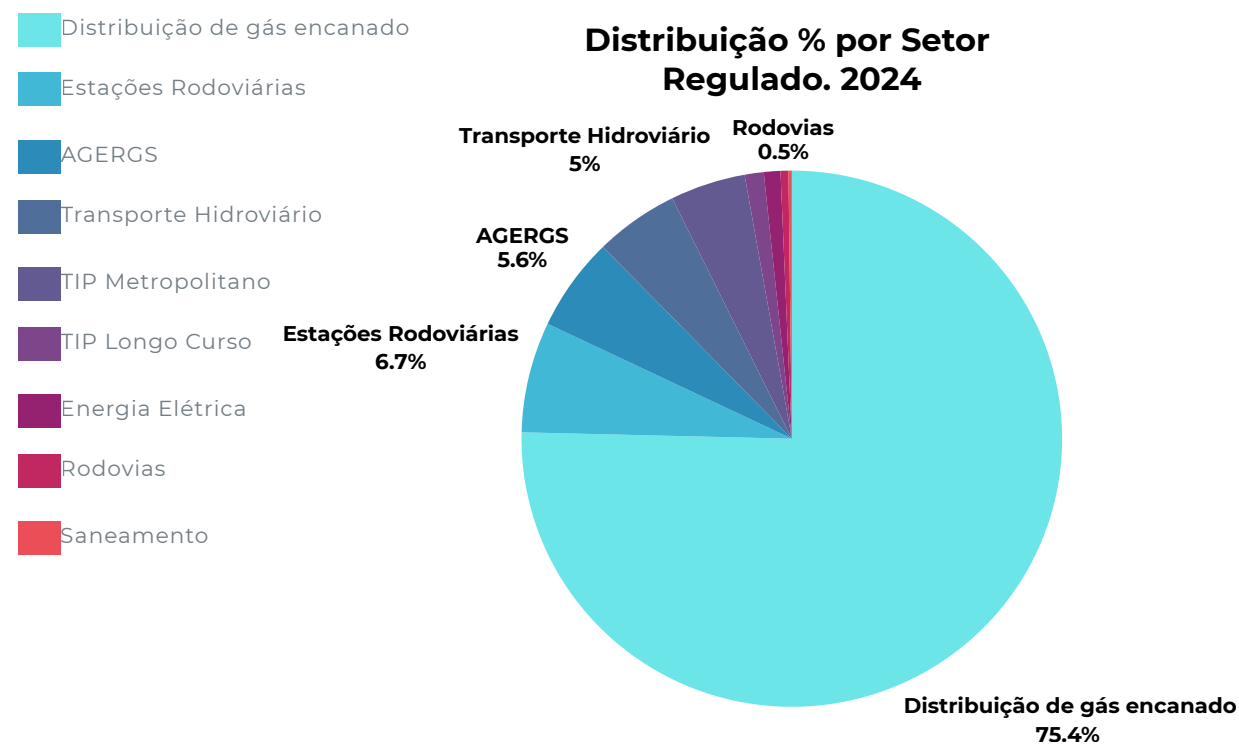
A Tabela 2, a seguir, demonstra a distribuição das manifestações dos usuários em 2024 de acordo com o setor regulado. Observa-se que, realmente, o setor de saneamento é o mais demandado pela Ouvidoria Setorial da AGERGS em 2024, com 75,4% das demandas dos usuários, ou 1.911 manifestações, seguido, ainda que em números absolutos bem menores do que o saneamento, pelo o setor de concessões rodoviárias em segundo lugar, com 169 manifestações, ou 6,7% das manifestações totais do ano; e, em terceiro lugar, destacam-se as demandas dos usuários do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, com 241 manifestações (TIP Metropolitano com 114 e TIP de Longo Curso com 127 manifestações), ou 9,5% das manifestações totais de 2024.

Olhando o Setor de Transporte como um todo, somando ao TIP rodoviário ao transporte hidroviário intermunicipal de passageiros e veículos, e às estações rodoviárias, o Setor soma uma participação de 11,1% das manifestações totais do ano, ou seja, o Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (TIP) de longo curso (5,0%), o sistema TIP Metropolitano (4,5%), estações rodoviárias (0,47%) e travessias hidroviárias (1,14%).

**TABELA 2 – DISTRIBUIÇÃO DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA POR SETOR REGULADO PELA AGERGS.**

Setor Regulado	Quant.	Part. %
Distribuição de Gás Encanado	5	0,20
Estações Rodoviárias	12	0,47
AGERGS	25	0,99
Transporte Hidroviário	29	1,14
TIP Metropolitano	114	4,50
TIP Longo Curso	127	5,01
Energia Elétrica	143	5,64
Rodovias	169	6,67
Saneamento	1.911	75,38
<b>Total</b>	<b>2.535</b>	<b>100,00</b>

**GRÁFICO 2 – DISTRIBUIÇÃO % DOS ATENDIMENTOS SOA POR SETOR REGULADO PELA AGERGS. 2024**



Como se pode observar na Tabela 3 e no Gráfico 3 abaixo, em 2024 o número de protocolos cadastrados na Ouvidoria da AGERGS foi menor do que em 2023 e apresentou uma tendência de queda relativamente a 2023. No entanto, o efeito da introdução da URA não deve mais alterar o número de registros na Ouvidoria da AGERGS.

**TABELA 3 – DISTRIBUIÇÃO MENSAL DOS ATENDIMENTOS DA OUVIDORIA DA AGERGS. 2024**

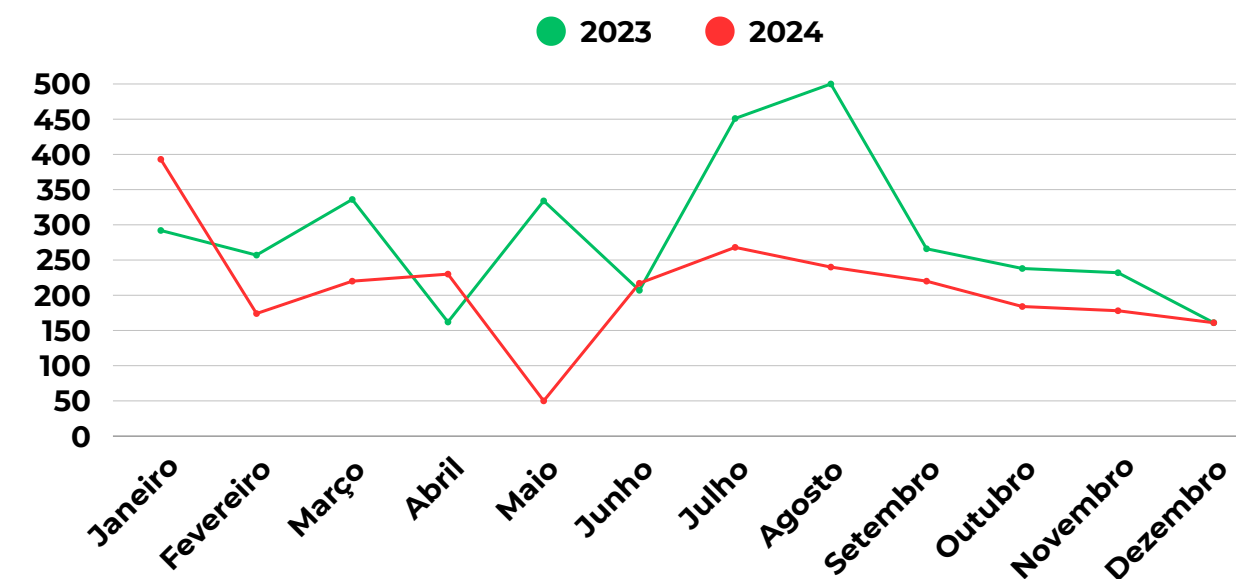
Ano	janeiro	fevereiro	março	abril	maio	junho
2023	292	257	336	162	334	207
2024	393	174	220	230	50	217

Ano	julho	agosto	setembro	outubro	novembro	dezembro
2023	451	500	266	238	232	364
2024	268	240	220	184	178	161

**GRÁFICO 3 – DISTRIBUIÇÃO MENSAL DOS PROTOCOLOS SOA CADASTRADOS. 2023/2024**

**Distribuição mensal dos protocolos SOA cadastrados. 2023/2024**



Analisando as formas ou tipos de acesso utilizados pelos usuários para registrar suas manifestações no Sistema de Ouvidoria da AGERGS temos que, predominantemente, 62,0% dos usuários utilizaram o telefone, 23,5% utilizam o site da AGERGS para registrar suas manifestações e 12,1 % o fizeram por email.

É também importante observar que, embora o aplicativo da AGERGS seja uma ferramenta relativamente nova, lançada pela AGERGS e disponibilizada ao público em 2021, responde por 1,5 % dos acessos à Ouvidoria.

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

Cabe apontar também que em razão das enchentes de maio/2024 ocorridas em grande parte do território gaúcho, houve uma diminuição acentuada da demanda de atendimento aos usuários naquele mês, uma vez que muitos ficaram incomunicáveis. Basta observar, que no mês de maio/2024, somente 50 protocolos foram registrados na Ouvidoria da AGERGS, enquanto no mesmo mês em 2023 foram registradas 334 manifestações de usuários dos sistemas regulados pela AGERGS.

Além disso, uma vez feito o primeiro cadastro no aplicativo pelo usuário, 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 no saneamento.

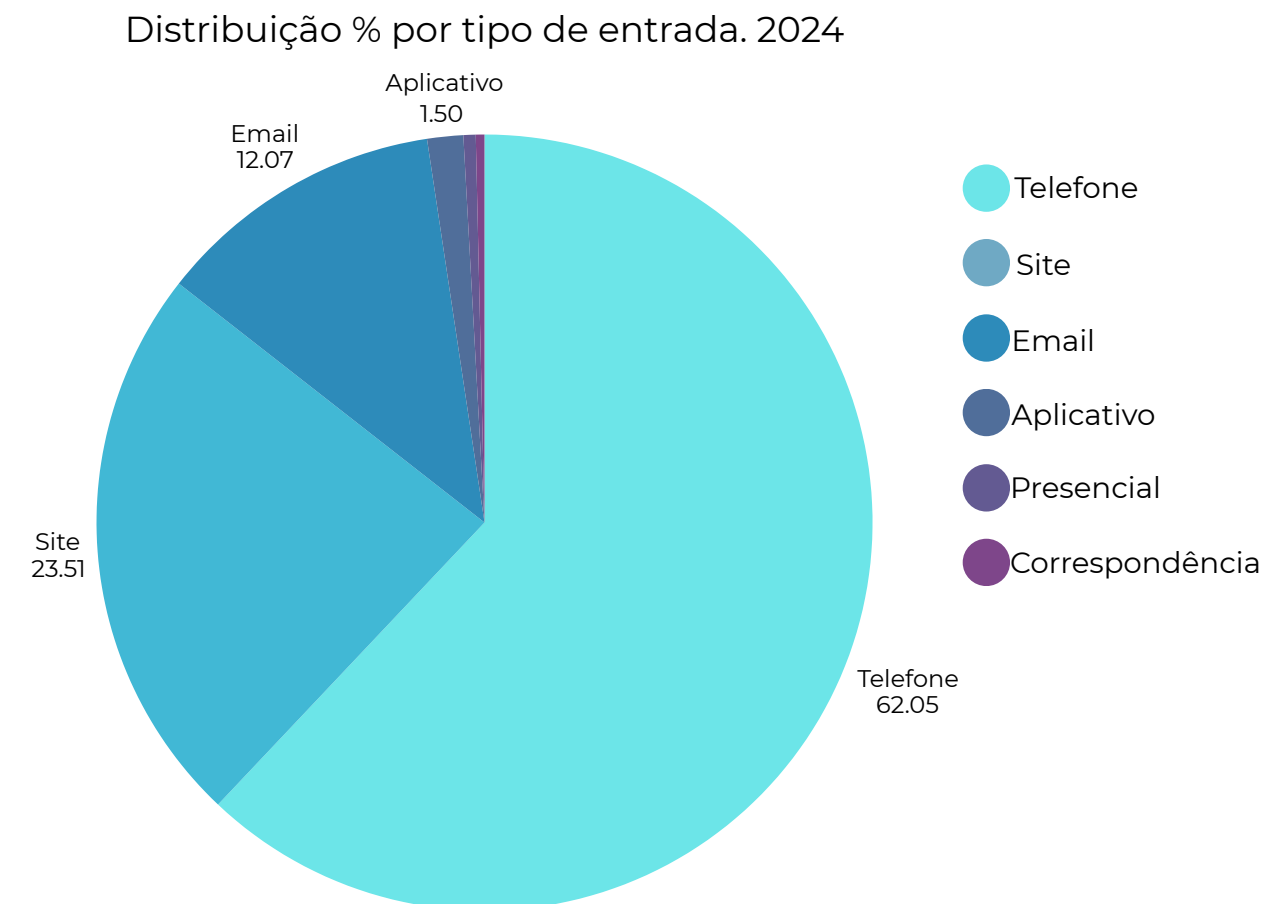
Portanto, o aplicativo da AGERGS representa mais um canal de acesso aos usuários dos setores regulados, principalmente para os setores de rodovias e saneamento, pois além de proporcionar um completo registro de informações, documentos, fotos e manifestações, disponibiliza inclusive localização georreferenciada por GPS do local onde o usuário está se manifestando.

A Tabela 4 e o Gráfico 4, a seguir, mostram a distribuição das manifestações por tipo de entrada ou acesso em 2024.

**TABELA 4 – DISTRIBUIÇÃO DOS PROTOCOLOS SOA POR TIPO DE ENTRADA. 2024**

Tipo de Entrada	Quant.	Part. %
Correspondência	9	0,36
Presencial	13	0,51
Aplicativo	38	1,50
Email	306	12,07
Site	596	23,51
Telefone	1.573	62,05
<b>Total</b>	<b>2.535</b>	<b>100,00</b>

**GRÁFICO 4 – DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES NA OUVIDORIA POR TIPO DE ENTRADA. 2024**

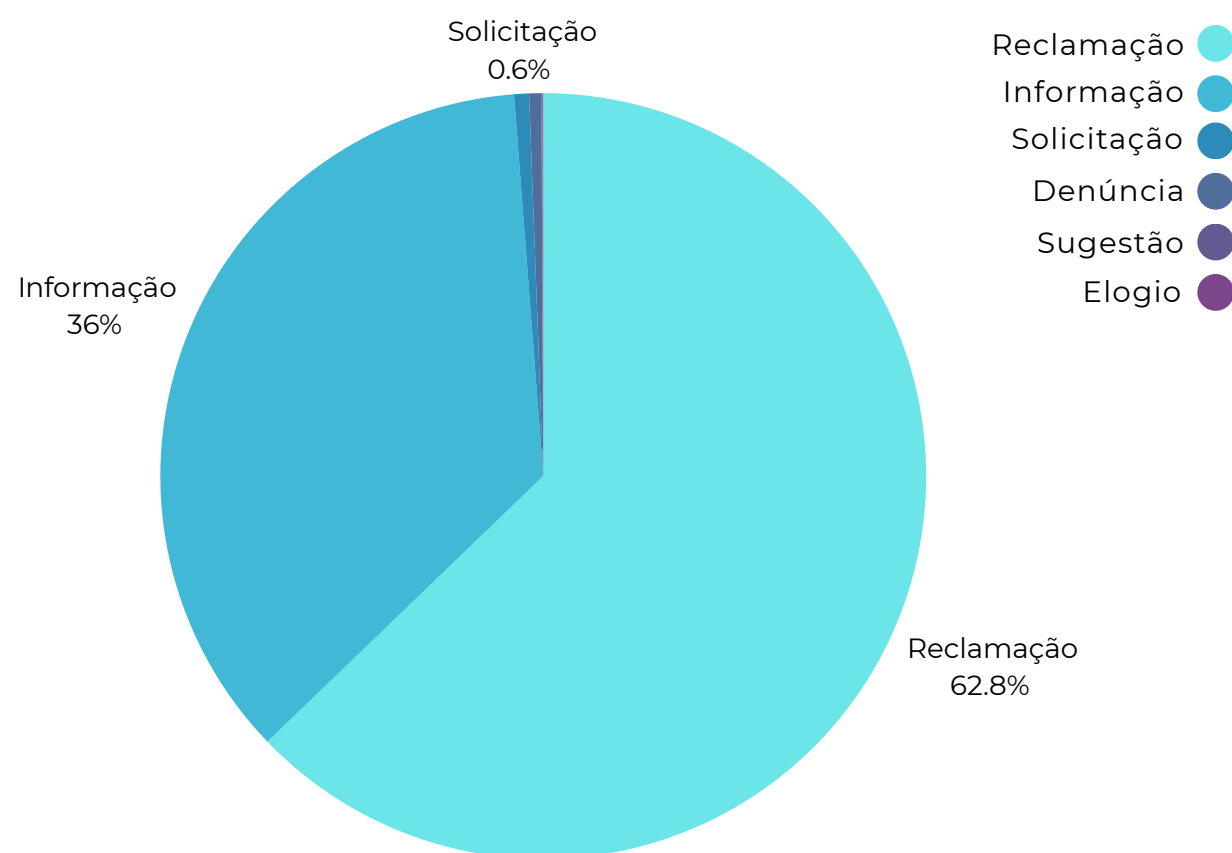


Entre os tipos de demanda, as reclamações predominaram em 2024. Foram registradas, tratadas e respondidas 1.592 reclamações, representando 62,8% do total de manifestações, seguido de 912 informações, representando 36,0%, conforme tabela 5 e Gráfico 5 abaixo.

**TABELA 5 – DISTRIBUIÇÃO DOS REGISTROS NA OUVIDORIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO. 2024**

Tipo Demanda	Quant.	Part. %
Elogio	1	0,04
Sugestão	1	0,04
Denúncia	13	0,51
Solicitação	16	0,63
Informação	912	35,98
Reclamação	1.592	62,80
<b>Total</b>	<b>2.535</b>	<b>100,0</b>

**GRÁFICO 5 – DISTRIBUIÇÃO % DOS REGISTROS NA OUVIDORIA POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO. 2024**



Por fim, a análise sobre os dados de Ouvidoria não seria completa sem levar em conta os recursos de ressarcimento de danos ocorridos pela fruição do serviço prestado pelas concessionárias do Setor de Rodovias.

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 pedido de reparação de danos indeferido 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.

#### **PROCESSOS DE IRREGULARIDADES NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Cabe 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 protocolos SOA. Ou seja, trata-se de recursos administrativos de multas e revisão de faturamento aplicadas pela Corsan por supostas irregularidades cometidas ou não pelos usuários recorrentes.

Essas manifestações são registradas em processos administrativos SEI, com rito próprio, regido pela Resolução Normativa N°30/2016 e atualizações posteriores, tal como, a REN N°45/2018.

É importante inclusive destacar que em 06/12/2018 a Resolução Normativa REN N°45/2018 alterou parcialmente a REN N°30/2016, delegando 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 2024, foram decididos em 1ª instância na Ouvidoria 336 processos administrativos de irregularidades.

Até a data de publicação deste relatório encontram-se na Ouvidoria outros 635 processos que estão em fase de tratamento inicial, aguardando documentação da Corsan para análise e decisão da Ouvidoria.

## AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

A Ouvidoria da AGERGS tem participado de todas as audiências públicas promovidas pela Agência no sentido de divulgar o trabalho de atendimento aos usuários dos serviços regulados e aos serviços da própria AGERGS.

No ano de 2024 foram realizadas as seguintes audiências públicas:

Audiência Pública nº 01/2024, em 06/03/2024, na Sede do Ministério Público Estadual de Santa Cruz do Sul, no formato híbrido (presencial e por vídeoconferência), a qual visou colher informações para melhor instruir os processos abaixo listados:

- Processo N°000233-39.00/22-3, que trata de Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., devido a intervenções no pavimento
- Processo N°000005-39.00/22-7, que trata de Recomposição do equilíbrio econômico-financeiro da Concessionária Rota de Santa Maria S.A., referente a rompimentos de terraplenos
- Audiência Pública nº 02/2024, em 08/07/2024, por vídeoconferência qual tratou sobre proposta de metodologia de revisão tarifária para a Concessionária Rota de Santa Maria.

Audiência Pública nº 03/2024, em 12/08/2024, por vídeo conferência, a qual tratou sobre reequilíbrio econômico-financeiro da Rota de Santa Maria em razão da contratação de empresa para elaboração de Estudo de Viabilidade técnica, Econômica e Ambiental – EVTEA (Processo 1302-39.00/23-9) e tratou ainda sobre reequilíbrio econômico-financeiro da Rota de Santa Maria relativo a adequação de obras dos canteiros centrais (Processo 1010-39.00/23-0).

Audiência Pública nº 04/2024, em 03/09/2024, no formato híbrido, presencial na sede da AGERGS e por vídeoconferência, a qual tratou sobre regulamentação da conta gráfica para o serviço de distribuição de gás canalizado.

Audiência Pública nº 05/2024, em 07/10/2024, por vídeoconferência, a qual tratou sobre revisão tarifária ordinária da Companhia de Gás do Estado do Rio Grande do Sul – SULGÁS.

Audiência Pública nº 06/2024, em 05/12/2024, por vídeoconferência, a qual tratou sobre proposta de regulamentação para resolução de conflitos entre agentes dos serviços sob regulação da AGERGS.

Audiência Pública nº 07/2024, em 02/12/2024, por vídeoconferência, a qual tratou sobre proposta de regulamentação de sistemas individuais e/ou condominiais de tratamento de esgoto para a BRK Ambiental Uruguaiana S. A.

## ACOMPANHAMENTO DE PROGRAMAS

Foram realizadas as seguintes ouvidorias móveis nos municípios de:

**São Borja** – Convite da Câmara Municipal para debate e esclarecimentos referentes aos aspectos tarifários do abastecimento de água e esgotamento. Reunião realizada em 27/03/2024.

**Santa Cruz do Sul** – Audiência Pública AGERGS N°01/2024, em 06/03/2024, 4ª Reunião do Conselho de Usuários da Rodovia RSC 287 realizada na Sede da Concessionária Rota de Santa Maria em Santa Cruz do Sul, na data de 24/04/2024, e 5ª Reunião do Conselho de Usuários da Rodovia RSC 287 realizada na Sede da Concessionária Rota de Santa Maria, na data de 30/07/2024.

**Farroupilha** – Visita técnica e institucional à Concessionária Caminhos da Serra Gaúcha e, em especial, à Ouvidoria da empresa, realizada em 14/11/2024

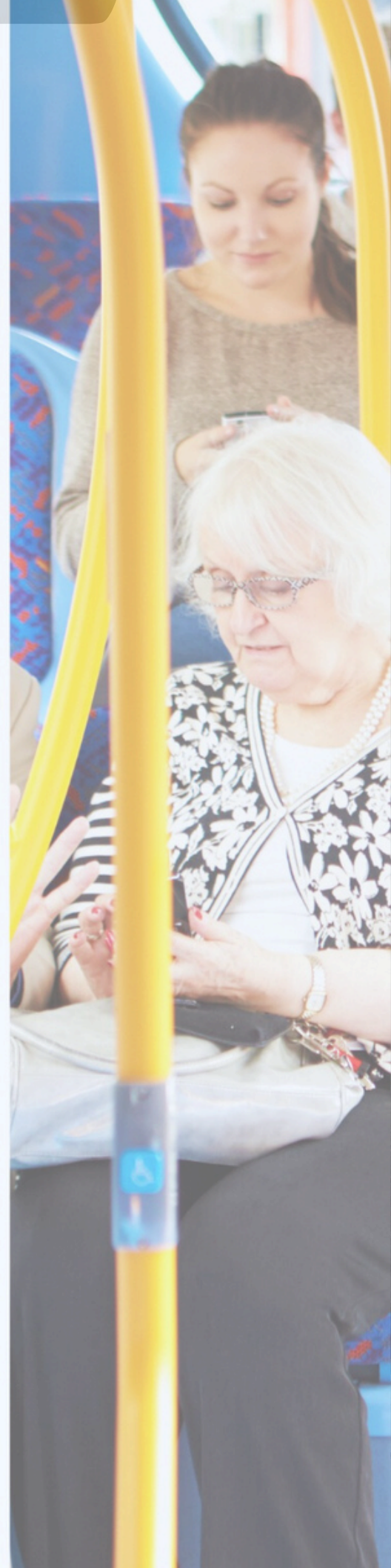
**Santa Maria** – Reunião com a comunidade de Palma, Município de Santa Maria, dia 22/08/2024, para tratar, junto com o Ministério Público, sobre eventual isenção de tarifas de pedágio em razão dos problemas ocasionados pelas enchentes, especialmente na ponte provisória sobre o Arroio Grande.

A Ouvidoria realizou o estudo sobre tipologias de manifestações de usuários dos serviços prestados pela Concessionária Rota de Santa Maria, para o qual foi aberto o processo SEI N°0852-39.00/24-0.

O estudo completo está inserido no referido expediente e as conclusões estão copiadas ao final deste relatório com a classificação inicial sugerida dos tipos de manifestações de usuários do setor de concessões rodoviárias para implantação no sistema de Ouvidoria da AGERGS (Sistema – SOA).

A classificação foi implantada pela PROCERGS e está em fase de ajustes finais para geração de relatórios.

Por último, porém não menos importante, é o fato de que a AGERGS está trabalhando para maior aproximação das relações com a sociedade, com maior divulgação das atribuições e atividades regulatórias. O trabalho da Ouvidoria é fundamental para a adequada execução desta função, além da natural participação e engajamento institucional de toda a AGERGS no estreitamento das relações com a sociedade.



@agergs.official



@agergs\_oficial



@agergs\_Oficial



@agergstv

**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.