



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL  
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br  
CNPJ 01.962.045/0001-00

## RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 8/2026 - DSI

SEI N.º 000825-39.00/24-2

### I - INTRODUÇÃO

O presente Relatório de Fiscalização tem por escopo a verificação da situação das credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial da BRK Ambiental – TSO<sub>ne</sub>, por meio da utilização do *GlobalProtect* ou outra ferramenta de conexão disponibilizada pela Concessionária em **Uruguaiana**, com vistas ao restabelecimento/renovação do acesso anteriormente concedido a esta Diretoria de Saneamento e Irrigação - DSI.

### II - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização foi conduzida pela DSI da AGERGS, em caráter específico, com o objetivo de verificar a situação das credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial da Concessionária, utilizadas por esta Agência Reguladora no exercício de suas atribuições fiscalizatórias.

▪ A fiscalização que originou o presente acompanhamento foi conduzida pelo Especialista em Regulação – Eng.º Civil Ivando Stein, da DSI da AGERGS.

- **Data da Fiscalização:** 11 de fevereiro de 2026.
- **Modalidade:** Fiscalização remota/documental.
- A presente fiscalização se refere ao período de 2026.

### III - INFORMAÇÕES DA DELEGATÁRIA

Empresa: BRK Ambiental Uruguaiana S/A

Endereço: Rua Flores da Cunha, 1516 - Centro, Uruguaiana - RS, 97501-624

Telefone: (55) 2102-6306

### IV - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A metodologia de fiscalização foi baseada nas normas e instruções regulatórias da AGERGS, bem como na legislação do setor e no Contrato de Concessão da prestação do serviço público de abastecimento de água potável e esgotamento sanitário de Uruguaiana.

A fiscalização abrangeu a verificação da operacionalidade das credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial da BRK Ambiental – TSO<sub>ne</sub>, incluindo teste de autenticação e tentativa de acesso por meio da ferramenta *GlobalProtect* ou outra solução tecnológica disponibilizada pela Concessionária.

Foram realizados testes de acesso com as credenciais anteriormente disponibilizadas a esta Diretoria, com o objetivo de verificar a possibilidade de consulta às funcionalidades necessárias ao acompanhamento das atividades da concessionária no âmbito comercial e de atendimento ao usuário.

- O acesso ao sistema destina-se à consulta de informações relacionadas, dentre outras, a:
  - ocorrências de falta de água;
  - problemas de pressão (baixa ou alta) e/ou vazão;
  - reclamações e revisões relativas a faturamento;
  - histórico de ordens de serviço;

– documentos vinculados, faturas emitidas e demais registros comerciais.

As consultas são realizadas mediante pesquisa por Código do Usuário, permitindo a verificação detalhada do histórico de atendimento e das providências adotadas pela Concessionária.

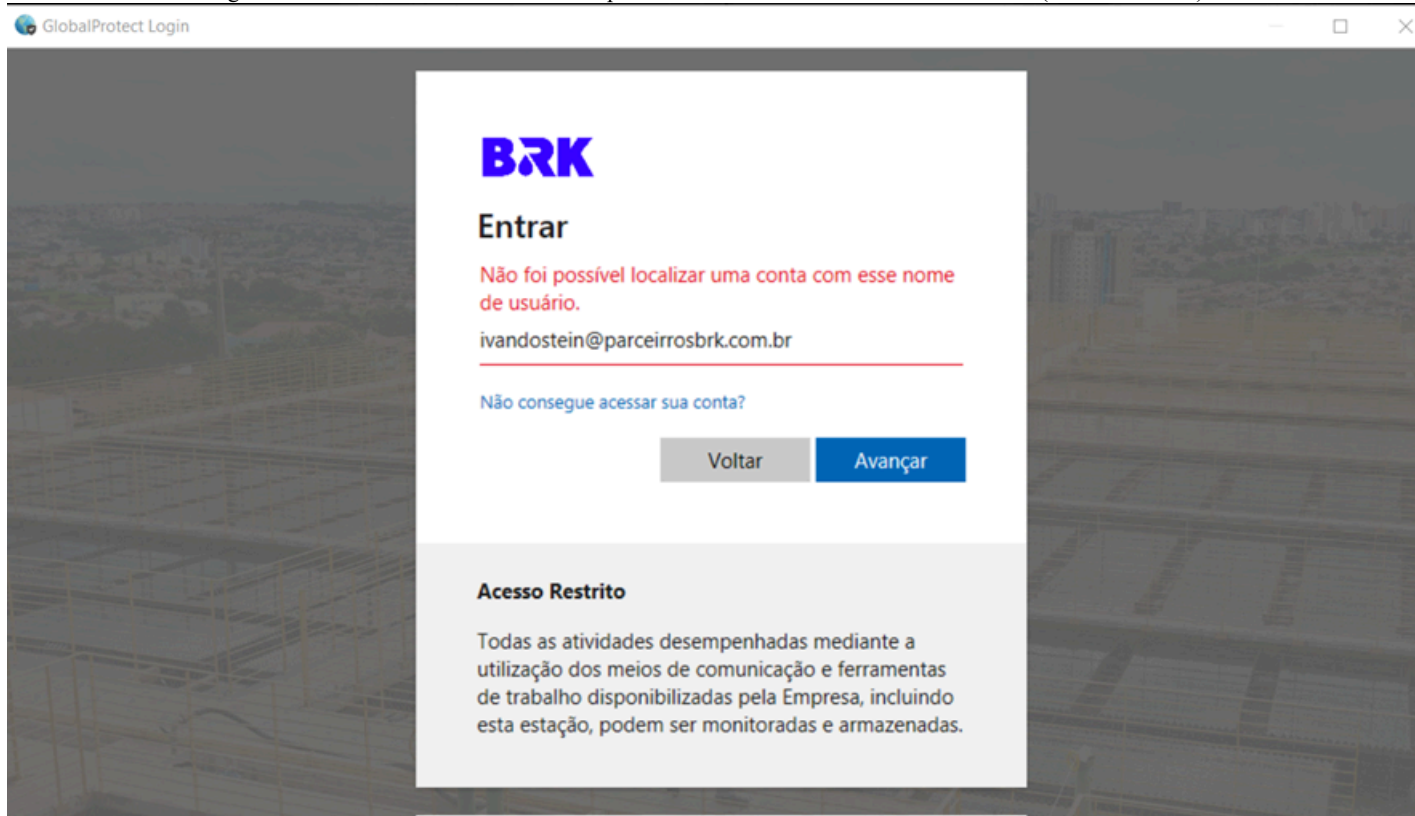
## V - RELATÓRIO

Seguindo a metodologia consolidada de fiscalização desta Agência Reguladora, para cada Constatação (C) apresentam-se as Não Conformidades (NC), Determinações (D) e Recomendações, caso existentes. A fiscalização da AGERGS não diminui, nem exime de responsabilidade a concessionária quanto à obrigação permanente de disponibilizar informações e garantir acesso aos dados necessários ao exercício da atividade regulatória.

### CONSTATAÇÃO C.1

Verificou-se que as credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial da BRK Ambiental – *TSONe* encontram-se inativas/impossibilitadas, não sendo possível a autenticação no sistema por meio do *GlobalProtect* ou outra ferramenta de conexão disponibilizada pela Concessionária, o que inviabiliza a consulta direta às informações comerciais e operacionais necessárias ao exercício da fiscalização.

Figura 1 – Tela demonstrando ausência/impossibilidade de acesso à VPN *GlobalProtect* (Versão 5.1.4-45)



Ressalta-se que os acessos remotos ao Sistema Comercial constituem instrumento essencial ao exercício da atividade regulatória, permitindo a conferência das informações apresentadas pela Concessionária nos processos fiscalizatórios, especialmente quanto ao atendimento de reclamações e solicitações de usuários.

### DETERMINAÇÃO D.1

Restabelecer, no prazo de 10 (dez) dias, contados do recebimento do respectivo Termo de Notificação, as credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial *TSONe*, por meio do *GlobalProtect* ou outra ferramenta de conexão disponibilizada pela Concessionária, garantindo perfil que permita consulta integral às funcionalidades necessárias ao exercício da atividade fiscalizatória, incluindo, no mínimo:

- registros de ocorrências de falta de água.
- registros de problemas de pressão (baixa ou alta) e/ou vazão.
- reclamações e revisões relativas a faturamento.
- histórico de ordens de serviço vinculadas ao Código do Usuário.

## DETERMINAÇÃO D.2

No prazo de atendimento do Termo de Notificação, correspondente a 15 (quinze) dias, apresentar:

- Relação detalhada das funcionalidades liberadas para consulta pela equipe da AGERGS.
- Informação acerca da existência de manual, guia ou documento orientativo do sistema disponibilizado, encaminhando cópia.
- Indicação de canal técnico de suporte para atendimento às demandas da Agência Reguladora relacionadas ao uso do sistema.
- Informação acerca do prazo de validade das credenciais concedidas, bem como descrição do procedimento adotado para sua manutenção e renovação, devendo a Concessionária assegurar que o acesso disponibilizado à AGERGS permaneça ativo de forma contínua, comunicando previamente esta Agência Reguladora em caso de qualquer alteração, bloqueio, expiração ou modificação de perfil.

O acesso deverá ser disponibilizado ao servidor da AGERGS abaixo identificado:

Ivando Stein

ID funcional 4875168/01

E-mail: [ivando-stein@agergs.rs.gov.br](mailto:ivando-stein@agergs.rs.gov.br)

E-mail de acesso ao sistema BRK: [ivandosteин@parceirosbrk.com.br](mailto:ivandosteин@parceirosbrk.com.br)

## VI – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O acesso externo e remoto ao Sistema Comercial da BRK Ambiental – TSOne constitui instrumento essencial ao exercício da atividade regulatória desempenhada por esta Agência, permitindo a verificação direta e tempestiva das informações apresentadas pela Concessionária no âmbito dos processos fiscalizatórios.

A indisponibilidade das credenciais de acesso compromete a eficiência da fiscalização, na medida em que dificulta a conferência autônoma de dados relativos ao atendimento aos usuários, histórico de ordens de serviço, registros de falta de água, problemas de pressão e vazão, bem como questões relacionadas ao faturamento.

Nesta fiscalização, foi feita **uma Constatação** e expedidas **2 (duas) Determinações**, as quais se referem à necessidade de restabelecimento e garantia de manutenção das credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial da Concessionária, instrumento indispensável ao exercício da atividade regulatória por esta Agência.

O não atendimento às determinações poderá ensejar a adoção das medidas regulatórias cabíveis, nos termos da regulamentação vigente. ■



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Especialista em Regulação**, em 11/02/2026, às 13:39, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0563901** e o código CRC **3650030A**.