



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 ACOMPANHAMENTO DE FISCALIZAÇÃO Nº 3/2026 - DSI

SEI N.º 000825-39.00/24-2

I – OBJETIVOS

Analisar a manifestação apresentada pela Concessionária BRK Ambiental **Uruguaiana** acerca do **Termo de Notificação nº 8/2026** (0563903), emitido pela Diretoria de Saneamento e Irrigação da AGERGS, que teve por escopo a verificação da situação das credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial da BRK Ambiental – *TSONe*, por meio da utilização do *GlobalProtect* ou outra ferramenta de conexão disponibilizada pela Concessionária, com vistas ao restabelecimento/renovação do acesso anteriormente concedido a esta Diretoria de Saneamento e Irrigação - DSI.

II - TEMPESTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO

Nos termos do Contrato de Concessão Nº 160/2011, passamos a examinar a tempestividade da manifestação apresentada pela BRK Ambiental.

1. A concessionária foi notificada do Relatório de Fiscalização nº 8/2026 (0563901) em 12 de fevereiro de 2026 (quinta-feira), com prazo para manifestação de 15 dias, até 27 de fevereiro de 2026 (sexta-feira).

2. Em 25 de fevereiro de 2026 (quarta-feira), por meio do *e-mail* (0566935), a concessionária encaminhou o Ofício OF/BRK/AGERGS-075/2026 (0566939).

5. Logo, considera-se **tempestiva a manifestação protocolada** até a presente data.

III - 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.

IV - INFORMAÇÕES DO AGENTE

Empresa: BRK Ambiental Uruguaiana S/A

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

Telefone: (55) 2102-6306

V – PARECER DO AGENTE FISCALIZADOR COM RELAÇÃO À MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELO AGENTE FISCALIZADO

A seguir são apresentados os pareceres do Agente Fiscalizador com relação às manifestações fornecidas pela Concessionária em relação aos apontamentos contidos no Relatório de Fiscalização nº 8/2026 (0563901). A manifestação da concessionária foi encaminhada através do Ofício OF/BRK/AGERGS-075/2026 (0566939).

V.1. 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.

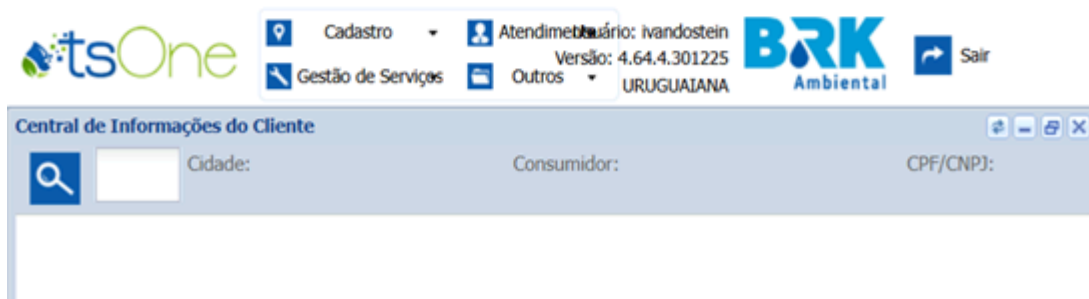
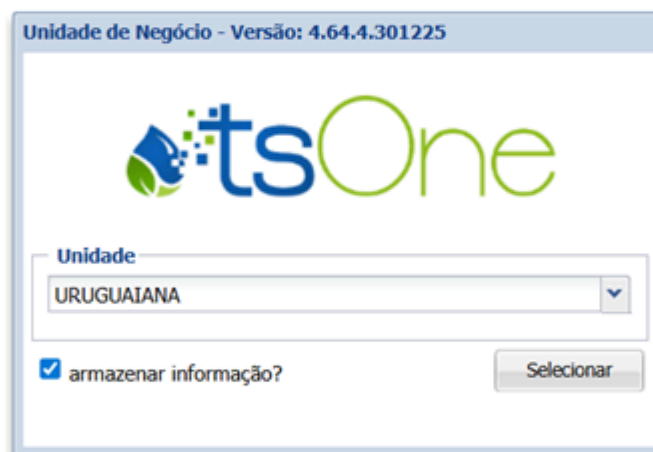
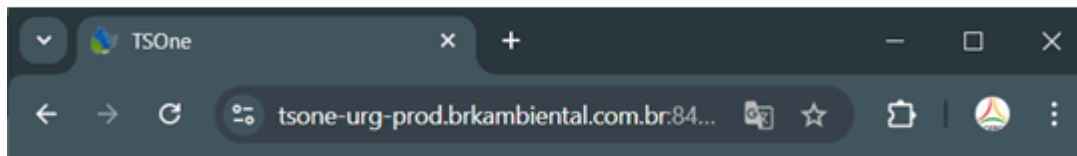
Manifestação da Concessionária para a D.1:

A concessionária sustenta que o acesso ao sistema já estava restabelecido desde 03/02/2026, portanto antes da fiscalização realizada em 11/02/2026 e da emissão do Termo de Notificação em 12/02/2026. Afirma que eventual dificuldade de *login* decorreu de erro material na inserção do endereço eletrônico pelo servidor da AGERGS, e que todos os acessos solicitados permanecem ativos, conforme confirmado em 13/02/2026, inexistindo pendência quanto ao restabelecimento.

Parecer da Entidade Fiscalizadora referente à D.1:

No que se refere à Determinação D.1, que tratou da disponibilização e regularização do acesso ao sistema, a concessionária informou que o acesso já se encontrava restabelecido desde 03/02/2026, anteriormente à fiscalização realizada em 11/02/2026 e à emissão do Termo de Notificação em 12/02/2026.

Em análise técnica superveniente, esta Diretoria procedeu à nova verificação do acesso ao sistema, constatando que as credenciais encontram-se ativas e operacionais na presente data.



Diante da regularização comprovada e da confirmação da funcionalidade do acesso, entende-se atendida a Determinação D.1, motivo pelo qual se **ACOLHE** a manifestação da concessionária quanto a este ponto.

V.2. Determinação (D.2)

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

- a) Relação detalhada das funcionalidades liberadas para consulta pela equipe da AGERGS.
- b) Informação acerca da existência de manual, guia ou documento orientativo do sistema disponibilizado, encaminhando cópia.

c) Indicação de canal técnico de suporte para atendimento às demandas da Agência Reguladora relacionadas ao uso do sistema.

d) 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.

Manifestação da Concessionária para a D.2:

a) Funcionalidades liberadas

A concessionária informa que as funcionalidades disponibilizadas à equipe da Agência correspondem às indicadas na notificação, quais sejam:

- 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.

b) Manual ou guia orientativo

Esclarece que o sistema SAN não possui manual ou guia formal de utilização integral da ferramenta.

c) Canal técnico de suporte

Relata que o suporte técnico é prestado diretamente pelas equipes Comercial e de Tecnologia da Informação da concessionária, havendo atendimento regular ao servidor da Agência, inclusive com contatos mantidos nos meses de janeiro e fevereiro para tratar da reativação e da confirmação do adequado funcionamento do acesso.

d) Validade das credenciais e procedimento de renovação

Informa que as credenciais externas possuem validade de 90 dias, estando sujeitas a fluxo interno de renovação com aprovações formais, em observância às normas de segurança da informação e à legislação de proteção de dados, sustentando que tal procedimento não configura restrição ao exercício das competências fiscalizatórias da Agência.

Parecer da Entidade Fiscalizadora referente à D.2:

A Determinação D.2 referiu-se à disponibilização de informações complementares relacionadas às funcionalidades do sistema, bem como à indicação de suporte técnico e esclarecimentos quanto à gestão das credenciais de acesso.

Em sua manifestação, a concessionária detalhou as funcionalidades efetivamente liberadas à equipe da Agência, informou a inexistência de manual formal do sistema, indicou os canais e responsáveis pelo

suporte técnico e esclareceu o procedimento de renovação periódica das credenciais externas, com validade de 90 dias, submetidas a fluxo interno de aprovação em observância.

Dessa forma, entende-se atendida a Determinação D.2, **ACOLHENDO-SE** a manifestação da concessionária também quanto a este item.

VI – RESUMO SOBRE O PARECER DA AGERGS

Determinação	Descrição	Decisão
D.1	Restabelecer as credenciais de acesso externo e remoto ao Sistema Comercial <i>TSONe</i> , por meio do <i>GlobalProtect</i> .	ACOLHIDA
D.2	Disponibilização de informações complementares relacionadas às funcionalidades do sistema.	ACOLHIDA

VII – CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ressalta-se que a presente análise fundamenta-se exclusivamente nas informações, documentos e esclarecimentos encaminhados pela Concessionária no âmbito deste processo regulatório, bem como nas verificações técnicas realizadas por esta Diretoria. A eventual existência de inconsistências sistêmicas, limitações operacionais ou falhas de gestão de acessos não identificadas na presente avaliação não exime a Concessionária do dever de assegurar, de forma contínua, a plena disponibilidade, integridade e confiabilidade das informações disponibilizadas à Agência Reguladora, em observância às obrigações legais, contratuais e regulatórias aplicáveis.

No que se refere às Determinações D.1 e D.2, conclui-se pelo atendimento das providências requeridas, tendo sido verificada a regularização do acesso ao sistema e o encaminhamento das informações complementares solicitadas, nos termos analisados nos itens anteriores.

Não obstante o acolhimento da manifestação quanto aos pontos avaliados, esta Diretoria poderá, a qualquer tempo, proceder a novas verificações de acesso e de funcionamento das funcionalidades disponibilizadas, bem como requisitar informações adicionais que se façam necessárias ao adequado exercício das competências fiscalizatórias desta Agência.

Por fim, sugere-se o encaminhamento do presente Relatório à Comissão de Fiscalização do Contrato de Concessão, para ciência, bem como o arquivamento do Termo de Notificação, considerando o atendimento das determinações analisadas no âmbito deste processo.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Especialista em Regulação**, em 26/02/2026, às 13:26, 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 **0566995** e o código CRC **615294C3**.

Criado por ivando-stein@agergs.reders, versão 12 por ivando-stein@agergs.reders em 26/02/2026 13:25:47.