



**RELATÓRIO DE
ATIVIDADES 2010**





APRESENTAÇÃO

Ao divulgar seu relatório de atividades anual, a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul - Agergs - cumpre a Lei (artigo 14 da Lei 10.931/97) e presta contas à população de suas atividades regulatórias. Este trabalho de fiscalização é fundamental na manutenção e reforço da qualidade dos serviços públicos delegados, e vem se firmando no Brasil como instrumento de controle social e desenvolvimento do Estado.

Durante o ano de 2010 a Agência viu seus esforços na busca da ampliação de suas funções atingidos. Os convênios de saneamento cresceram consideravelmente após três anos de Reuniões Técnicas, que abrangeram todo o território gaúcho, a partir das Associações de Municípios. O convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) também foi ampliado, tornando-se a Agergs entidade piloto na política de descentralização da fiscalização promovido pela agência nacional.

Na meta de qualificação de seu corpo técnico, foram realizados dois encontros na Sala de Sessões Romildo Bolzan, na sede da Agergs em Porto Alegre. O primeiro debateu as Parcerias Público-Privadas, contratos que, dentro de suas competências, serão regulados pela Agência. Em outro momento, o consultor americano Ashley Brown, especialista em regulação, realizou palestra defendendo a autonomia das Agências para a melhor realização de seu trabalho.

Para ampliar seus canais de comunicação com os gaúchos a Agergs também transforma, a partir deste ano, seu relatório de atividades em um trabalho de pesquisa. Em parceria com o Instituto Histórico e Geográfico do Rio Grande do Sul (IHGRS), começa a incluir um estudo das áreas reguladas no documento. “Caminhos e Estradas Terrestres do Rio Grande do Sul” traça um histórico, com textos e imagens, desde o século XVIII até a criação do Daer (Departamento Estadual de Estradas e Rodagens). É uma forma de enriquecer este relatório, que descreve as atividades mais relevantes da Agergs durante o ano de 2010.



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Colegiado formado por 7 membros

- 3 de livre indicação do Governo do Estado
- 1 representante do quadro funcional da AGERGS
- 2 representantes dos consumidores
- 1 representante dos concessionários

- Todos aprovados pela Assembléia Legislativa
- Mandato de 4 anos
- Presidente do Conselho eleito para mandato de 2 anos.

Atribuições

Ao Órgão de Direção Superior compete exercer, através do Conselheiro-Presidente, a representação externa e a comunicação institucional da AGERGS; apreciar, deliberar e decidir sobre matéria de competência da Agência, ouvidos os órgãos técnicos correspondentes; examinar propostas de delegação de serviços públicos no Estado, propondo alteração, extinção ou aditamento dos respectivos instrumentos; moderar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse nos serviços públicos delegados; estabelecer diretrizes em relação ao funcionamento da Autarquia.

Composição do Conselho Superior em 2010

Pedro Bisch Neto Indicado pelo Governo do Estado	Conselheiro Conselheiro-Presidente	De 04/05/2006 a 03/05/2010 De 07/12/2010 a 03/05/2010
Gertrudes Pelissaro dos Santos Indicada pelo Governo do Estado	Conselheira Conselheira-Presidente	De 04/01/2007 a 03/01/2011 De 05/05/2010 a 03/01/2011
Guilherme Socias Villela Representante das Concessionárias	Conselheiro	De 31/07/2007 a 30/07/2011
Manoel Maria dos Santos Representante do Órgão de Defesa do Consumidor	Conselheiro Conselheiro Reconduzido no cargo	De 06/04/2006 a 05/04/2010 De 28/05/2010 a 27/05/2014
Edmundo Fernandes da Silva Representante dos Conselhos de Consumidores	Conselheiro	De 19/11/2009 a 18/11/2013
Luciano Schumacher Santa Maria Representante do Quadro Funcional	Conselheiro	De 27/04/2010 a 26/04/2014
Juarez Monteiro Molinari Representante do Governo do Estado	Conselheiro	De 15/06/2010 a 14/06/2014

6

Estrutura Funcional em 31 de dezembro de 2010

Conselho Superior

Conselheira-Presidente
Gertrudes Pelissaro dos Santos

Conselheiro-Presidente Substituto
Manoel Maria dos Santos

Conselheiros

Guilherme Socias Villela
Edmundo Fernandes da Silva
Luciano Schumacher Santa Maria
Juarez Monteiro Molinari

Direção-Geral

Jorge Accurso
Diretor-Geral
Período: 02/01/2006 a 14/04/2010

Ricardo Pereira da Silva
A partir de 02/06/2010

Diretorias

Flávio José Piccinini
Diretor de Qualidade dos Serviços

Odair Gonçalves
Diretor de Tarifas e Estudos Econômico-Financeiros

Luciana Luso de Carvalho
Diretora Jurídica

Ouvidoria

Cláudia Coronas
Ouvidora

Diretoria Administrativo Financeira

Daniela Baldasso
Chefe de Gabinete Administrativo

ORGANOGRAMA

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





ATIVIDADES DO GABINETE DA PRESIDÊNCIA

O Gabinete da Presidência da AGERGS tem como atribuição coordenar as atividades de agenda da Presidência, que compreendem despachos, audiências, participação em eventos oficiais e a programação das viagens e visitas institucionais transmitindo aos órgãos envolvidos nestas atividades a orientação necessária à sua execução.

Responsável pela organização de Eventos Institucionais da AGERGS e em parceria com outros órgãos, tais como Audiências Públicas, Reuniões Técnicas de Saneamento, Seminários e Palestras. Também é responsável pela execução de tarefas de apoio à Presidência e aos Conselheiros nas áreas de Secretaria Executiva e Assessoramento ao Conselho Superior, supervisionando a distribuição dos processos encaminhados para análise e parecer dos Conselheiros, elaboração de pautas de Sessões Plenárias e redação dos atos deliberados pelo Conselho.

Comunicação / Divulgação



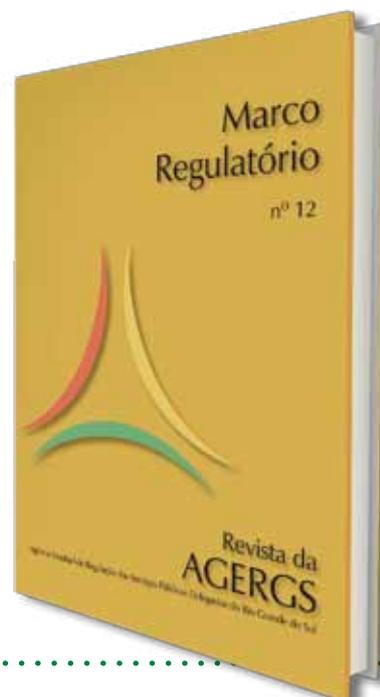
Site

No decorrer de 2010 o site da Agência foi aperfeiçoado, adotando-se um padrão visual mais objetivo, seguindo a identidade visual já criada em materiais de divulgação, estimulando a consulta a este importante canal de comunicação com a sociedade e facilitando o acesso às informações de caráter legal no âmbito da regulação.

9

Revista Marco Regulatório

Divulgação anual e livre distribuição. Composta por artigos assinados técnicos, além de contribuições de especialistas. É o espaço em que são apresentadas diferentes experiências acerca da regulação.



Informativo AGERGS

Trigem quadrimestral, direcionados aos usuários voluntários cadastrados. É um veículo de informação e atualização referente às atividades da AGERGS.

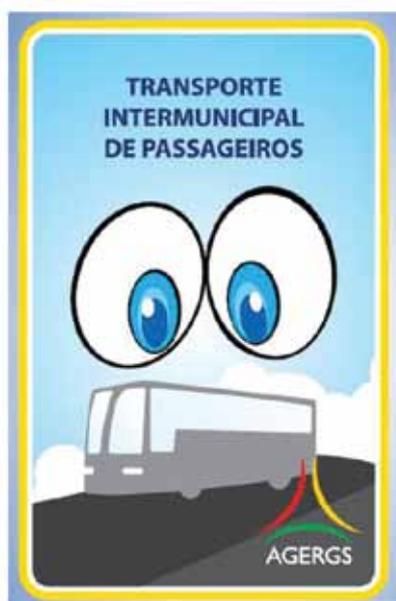


10

Informativo Orientador Legal

Publicação bimestral, é direcionado às concessionárias, tendo por finalidade proporcionar informação e orientação sobre Resoluções e Instruções Normativas emitidas pela Agência.





Folder do Transporte Intermunicipal de Passageiros

Publicação destinada ao público, elaborada para melhor definir os transportes existentes e a quem compete cada um

Outros materiais institucionais - Confeccionados para utilização em eventos

Banner

Caneta





ATIVIDADES DO CONSELHO SUPERIOR

Foram realizadas 83 (oitenta e três) Sessões Ordinárias do Conselho Superior, na forma do previsto no Art.32 do Regimento Interno da AGERGS.

Decisões do Conselho Superior em 2010

Considerando as disposições da Lei Estadual nº 10.931/1997, que definiu as atividades reguladoras a serem exercidas pela AGERGS em suas áreas de atuação, foi elaborado relatório relativo ao ano de 2010 das principais discussões e decisões tratadas pelo Conselho Superior em suas Sessões.

RESOLUÇÕES

Foram emitidas **70 (setenta) Resoluções**, versando sobre os seguintes assuntos:

ASSUNTOS	RESOLUÇÕES
Energia Elétrica	9
Saneamento	5
Travessias Hidroviárias	7
Transporte Intermunicipal de Passageiros	16
Pólos Rodoviários	3
Estações Rodoviárias	20
Outros serviços - Presídios	1
Administrativas	9
Total	70

DELIBERAÇÕES

Foram emitidas **11 (onze) Deliberações**, sobre os seguintes assuntos:

ASSUNTOS	RESOLUÇÕES
Saneamento	2
Travessias Hidroviárias	1
Transporte Intermunicipal de Passageiros	4
Taxa de Regulação	2
Procedimentos regulatórios em geral	1
Estações Rodoviárias	1
Total	11



AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

Foram realizadas 16 Audiências Públicas, com as seguintes pautas:

- **Audiência Pública 01/2010** - realizada em 20 de janeiro, em Triunfo, e, com o objetivo de instruir o processo nº 001.818-04.36/09-3, que trata de reajuste tarifário da travessia hidroviária de passageiros entre Triunfo e São Jerônimo.
- **Audiência Pública 02/2010** - realizada em 04 de fevereiro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o nº 001.163-13.64/09-4, que trata de reajuste tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros da Aglomeração Urbana do Sul.
- **Audiência Pública 03/2010** - realizada em 09 de fevereiro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 001.258-13.64/09-4, que trata de reajuste tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros da Aglomeração Urbana do Nordeste.
- **Audiência Pública 04/2010** - realizada em 31 de maio, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 000.160-3900/10-9, que trata de reajuste tarifário da CORSAN.
- **Audiência Pública 05/2010** - realizada em 15 de julho, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 013.074-04.35/10-6, que trata de reajuste tarifário do transporte intermunicipal de passageiros de longo curso.
- **Audiência Pública 06/2010** - realizada em 04 de agosto, em Triunfo, com o objetivo de instruir o processo nº 000.077-39.00/10-1, que trata de transporte de carga de resíduos sólidos na travessia hidroviária de veículos entre Triunfo e São Jerônimo.
- **Audiência Pública 07/2010** - realizada em 10 de agosto, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 000.996-13.64/10-0, que trata de reajuste tarifário do transporte intermunicipal de passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre.
- **Audiência Pública 08/2010** - realizada em 11 de agosto, em São Jerônimo, com o objetivo de instruir o processo nº 001.277-04.36/10-6, que trata de reajuste tarifário da travessia hidroviária de veículos entre os municípios de Triunfo e São Jerônimo.
- **Audiência Pública 09/2010** - realizada em 21 de outubro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 000.164-39.00/10-0, que trata de reajuste tarifário da Travessia Hidroviária de Passageiros entre os Municípios de Rio Grande e São José do Norte.
- **Audiência Pública 10/2010** - realizada em 30 de novembro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 001.463-04.36/10-0, que trata de reajuste tarifário da Travessia Hidroviária de Veículos entre os Municípios de Rio Grande e São José do Norte.
- **Audiência Pública 11/2010** - realizada em 14 de dezembro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 000.528-13.64/10-0, que trata de reajuste tarifário do transporte intermunicipal de passageiros da Aglomeração Urbana do Sul.
- **Audiência Pública 12/2010** - realizada em 14 de novembro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 001.418-04.36/10-4, que trata de reajuste tarifário da Travessia Hidroviária de veículos e passageiros entre os municípios de Taquari e General Câmara.
- **Audiência Pública 13/2010** - realizada em 16 de dezembro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 001.022-13.64/10-0, que trata de reajuste tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros da Aglomeração Urbana do Litoral Norte.
- **Audiência Pública 14/2010** - realizada em 16 de novembro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 001.021-13.64/10-7, que trata de reajuste tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros da Aglomeração Urbana do Nordeste.
- **Audiência Pública 15/2010** - realizada em 22 de novembro, em Porto Alegre, com o objetivo de instruir o processo nº 032.021-04.35/10-4, que trata de reajuste tarifário do Pólo Rodoviário de Gramado.
- **Audiência de Prestação de Contas** - realizada em 15 de dezembro, em Porto Alegre.



REUNIÕES TÉCNICAS DE SANEAMENTO

AGERGS realizou, no ano 2010, dezesseis Reuniões Técnicas de Saneamento em municípios do interior do Estado visando esclarecer e discutir as novas regras de saneamento estabelecidas pela Lei Federal 11.445/2007 e pelo Regulamento dos Serviços de Água e Esgotamento Sanitário da CORSAN - RSAE.

Os municípios foram selecionados seguindo como critério a Associação de Municípios da qual fazem parte, totalizando 266 municípios convidados e contando com a presença de mais de 380 participantes entre autoridades dos poderes concedente e legislativo, além de representantes da CORSAN e Usuários Voluntários da AGERGS.

	Associação	Nº de Municípios	Data	Horário	Local
1	AMUNOR	18	17-06-10	14h às 17h	Câmara de Vereadores de Tapejara
2	AMVARP	13	23-06-10	14h às 17h	Câmara de Vereadores de Santa Cruz do Sul
3	AMVAT - apenas Taquari	1	30-06-10	19h30 às 22h	Câmara de Vereadores de Taquari
4	AMVARC	20	08-07-10	14h às 17h	Universidade de Caxias Unidade Vale do Caí São Sebastião do Caí
5	AMM	26	13-07-10	14h às 17h	Centro de Convenções da ACISA Santo Angelo
6	AMUSCER	12	28-07-10	14h às 17h	Câmara de Vereadores Vacaria
7	ACENSUL	13	03-08-10	14h às 17h	Câmara de Vereadores Guaíba
8	AMPLA	14	07-10-10	15h às 18h	Câmara de Vereadores Passo Fundo
9	AMSERRA	7	14-10-10	15h às 18h	Câmara de Vereadores Canela
10	AMCSERRA	10	08-11-10	15h às 18h	Câmara de Vereadores Sobradinho
11	AMUCELEIRO	21	18-11-10	9h30 às 12h30	Associação AMUCELEIRO Três Passos
12	AMCENTRO	34	24-11-10	15h às 18h	Câmara de Vereadores Cachoeira do Sul
13	AMUPLAN	11	1º/12/2010	9h30 as 12h30	Câmara de Vereadores Ijuí
14	AMAJA	19	1º/12/2010	15h às 18h	Câmara de Vereadores Cruz Alta
15	AMAU	32	10-12-10	9h30 as 12h30	Câmara de Vereadores Getúlio Vargas
16	AMASBI	15	13-12-10	15h as 18h	Salão Azul da Prefeitura Soledade



ATIVIDADES DA DIRETORIA DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS

Atividades Regulatórias

Elaboração de Editais, Relatórios e Pareceres

- Elaboração do Termo de Referência para contratação de Empresa - Planejamento Estratégico da AGERGS;
- Contratação de Empresa - Fiscalização da Qualidade - Pólo Gramado;
- Elaboração do Manual de Fiscalização Técnica da CORSAN;
- Elaboração do Manual de Fiscalização Comercial da CORSAN;
- Avaliação dos indicadores de qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário da CORSAN;
- Encaminhamento da questão suscitada pela Prefeitura Municipal de Rio Grande através do Sr. Secretário quanto a decisão final para transferência do atracadouro da travessia de veículos entre Rio Grande e São José do Norte;
- Apuração dos Indicadores de Qualidade IQP e IQS do Pólo de Concessão Rodoviária de Gramado - Brita Rodovias S.A., para o ano-base de 2009;
- Abertura de processo visando à juntada da documentação relativa à apuração dos Indicadores de Qualidade IQP e IQS do Pólo de Concessão Rodoviária de Gramado - Brita Rodovias S.A., para o ano-base de 2010;
- Elaboração do Plano de Trabalho do Saneamento com Municípios conveniados com a AGERGS;
- Elaboração da minuta do Termo de Referência para a Pesquisa da Qualidade dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário nos municípios conveniados com a AGERGS;
- Elaboração de Relatório do Grupo de Trabalho constituído de acordo com a Portaria que trata da proposta de contratação de consultoria para a implantação de Programa de Qualidade Total na AGERGS;
- Providências quanto à reclamação encaminhada a esta Agência pela Câmara de Vereadores de Minas do Leão, relativa aos serviços da CORSAN naquele município;
- Elaboração de Edital para concessão do serviço de transporte hidroviário de passageiros entre os Municípios de Guaíba e Porto Alegre;

Fiscalizações e Vistorias

- Vistoria das embarcações empregadas na travessia Rio-Grande - São José do Norte;
- Acompanhamento e fiscalização da decisão do Conselho Superior, exarada na Resolução 1215/2010 - Art. 2º, na qual é determinado às delegatárias dos serviços de travessia hidroviária de passageiros Triunfo - São Jerônimo, "que apresentem proposta de melhoria nas embarcações e nos pontos de embarque/desembarque para atender as reivindicações registradas na pesquisa com usuários realizada em 2006;
- Fiscalização na área de saneamento e participação na Audiência Pública na cidade de Tapejara;
- Fiscalização da qualidade dos serviços da empresa de transporte de passageiros DATC em 25 de março de 2010
- Fiscalização da travessia de passageiros entre Rio Grande e São José do Norte em 4 de maio de 2010.

Participações em Audiências Públicas, Reuniões Técnicas, Seminários

- Participação na Audiência Pública sobre o transporte intermunicipal de longo curso. Caxias do Sul, dia 30 de abril de 2010;
- Participação da Diretoria de Qualidade no CURSO “INFRASTRUCTURE IN A MARKET ECONOMY: PUBLIC-PRIVATE PARTNERSHIPS IN A CHANGING WORD”, Harvard University, na Flórida - EEUU;
- Participação no Seminário “Regulação e Gestão de Resíduos Sólidos”, promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), de 8 a 10 de novembro de 2010, em Brasília - DF; Participação no Seminário XIII SINAOP - Planejamento de Longo Prazo para Obras Públicas de Infra-estrutura: Um Desafio Internacional, realizado na Assembleia Legislativa, em Porto Alegre, no período entre 15 e 19 de novembro;
- Participação no curso “Elaboração de Termo de Referência para elaboração do Plano de Saneamento”, promovido pela Escola de Gestão Pública da FAMURS;
- Viagem ao Município de Bento Gonçalves para participar de reunião do Conselho do Fundo de Gestão Compartilhada entre aquela Prefeitura e a CORSAN.
- Audiência Pública em Triunfo em 4 de agosto 2010
- Simpósio Nacional de Auditoria de Obras públicas de 15 a 19 de novembro de 2010
- Palestra resíduos sólidos DMLU em 5 de agosto de 2010
- Reuniões da Comissão Especial da Assembleia Legislativa sobre Transporte de passageiros intermunicipais em abril, maio e junho
- Reunião acerca dos indicadores de desempenho do contrato de programa na Corsan em 10 de maio de 2010
- Reunião na Fepam para tratar do processo da travessia de resíduos sólidos na balsa em Triunfo, em 19 de maio de 2010

COMISSÕES E GRUPOS TÉCNICOS NA AGERGS

Comissão de ética
GT Diagnóstico dos Transportes intermunicipais de Longo Curso
GT Planejamento Estratégico

Termos de Referências e Nota Técnica

Nota Técnica nº 01/2010-DQ/AGERGS - Indicadores de desempenho - CORSAN
Termo de Referência da Pesquisa de Qualidade dos Serviços de Saneamento
Termo de Referência da Contratação de Consultoria para Planejamento Estratégico
Termo de Referência da Metodologia de Fiscalização Técnica da Corsan
Termo de Referência da Metodologia de Fiscalização Comercial da Corsan
Termo de Referência para Contratação de Consultoria para Pesquisa de Qualidade no Polo de Gramado



ATIVIDADES DA DIRETORIA DE TARIFAS E ESTUDOS ECONÔMICO- FINANCEIROS

Atividades Regulatórias

Análise de Reajustes Tarifários e Revisões:

- Reajustes Tarifários do transporte rodoviário das Aglomerações Urbanas do Nordeste, do Sul e do Litoral Norte.
- Revisão Tarifária do transporte intermunicipal rodoviário de passageiros da Região Metropolitana de Porto Alegre.
- Reajuste Tarifário da CORSAN
- Reajuste Tarifário do Transporte Intermunicipal de Passageiros de Longo Curso e Suburbano do Interior.
- Revisão Tarifaria Hidroviária de Passageiros na travessia Rio Grande - São José do Norte.
- Revisão Tarifaria Hidroviária de Veículos e Passageiros na travessia Triunfo - São Jerônimo e na travessia Taquari - General Câmara.
- Revisão Tarifaria Hidroviária de Veículos na travessia Rio Grande - São José do Norte.

Vistorias e Visitações:

- Visitação e Vistoria na travessia hidroviária de passageiros de Rio Grande x São José do Norte
- Vistoria contagem do fluxo de veículos em Taquari x General Câmara e Triunfo x São Jerônimo
- Visitação aos locais de ancoradouro da travessia hidroviária de passageiros entre Porto Alegre e Guaíba.

Análise de Editais:

- Concessão do serviço público de transporte hidroviário de passageiros entre os municípios de Guaíba e Porto Alegre;
- Concessão do serviço público de transporte hidroviário de passageiros entre os municípios de Rio Grande e São José do Norte;
- Avaliação referente à Parceria Pública Privada (PPP) para construção, conservação, manutenção e operação da ERS-010;
- Licitação da Estação Rodoviária de Uruguaiana;
- Edital de Licitação Estação Rodoviária de 1ª Categoria, e modelo de 2ª e 4ª Categorias;
- Acompanhamento do estudo a ser contratado pela METROPLAN com base no Termo de referência para a elaboração de edital com vistas à licitação dos serviços de transporte rodoviário do sistema metropolitano - SETM;
- Análise com vistas a Homologação do Plano de Incentivos de Ligação de Esgoto da CORSAN;
- Análise do pedido de Autorização para CORSAN realizar operação de empréstimo para capital de giro;
- Minutas de Resolução e Instrução Normativa - Contabilidade Regulatória na prestação de serviços de Saneamento;

Contabilidade regulatória:

- Alteração do Plano de Contas destinado ao Transporte Intermunicipal de Passageiros;
- Elaboração do Plano de Contas destinado ao Transporte Intermunicipal de Passageiros para Empresas de Pequeno Porte;
- Homologação do novo Plano de Contas e Manual de Contabilidade da CORSAN;
- Elaboração do Plano de Contas destinado ao Transporte Hidroviário de Passageiros e Veículos;
- Divulgar para discussão do novo Plano de Contas TIP no ambiente externo;
- Controle e requisição dos balancetes Trimestrais TIP;
- Controle e requisição dos balancetes Trimestrais Travessias Hidroviárias;
- Foram analisadas no ano de 2010 as tarifas reajustadas em 2009/2010 - aguardamos a implantação das novas tarifas para proceder a análise;
- Preparado e encaminhado Minutas e submissão ao Conselho Superior;
- Sugestão de Usuário para Fixação de Informação sobre Bagagens nas Estações Rodoviárias;
- Alteração da Resolução Nº 170 do Conselho Superior, introduzindo novos procedimentos para processos de reajustes e revisões;
- Averiguação de supostas irregularidades no serviço de despacho de encomendas na Estação Rodoviária de São Leopoldo.

Participações em Eventos e Audiências Públicas:

- Parcerias Público-Privadas PPP
- Na Câmara de Vereadores de São Jerônimo
- Comissão Especial da Assembléia Legislativa do RS para avaliar o transporte coletivo intermunicipal de passageiros.
- Reuniões Técnicas de Saneamento

Cursos e Seminários:

- Participação na 4ª Conferência de Saneamento, dias 24 e 25 de fevereiro de 2010, São Paulo - SP.
- Participação no curso “Gestão da Controladoria” na Innovia Training & Consulting
- Curso “Administração Financeira: Decisões de Investimento e Financiamento”.
- Participação no VI Fórum Brasileiro sobre as Agências Reguladoras.
- Participação em Curso de Regulação Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação (PRO-REG)
- Participação em Curso de Qualidade e Gestão - 11º Congresso Internacional da Gestão
- Seminário sobre a regularização das concessões dos serviços de saneamento
- Curso Ativo Imobilizado com as alterações significativas da Lei 11.638/2007 e 11.941/2009 - Organização e Controle
- Participação do Mini curso promovido pela Agência Goiana de Regulação (AGR) “Oportunidade de Preparação e Suporte”
- Participação no evento “Fórum de Economia”
- Congresso: XXIV ANPET - Congresso de Ensino e Pesquisa em Transportes



ATIVIDADES DA OUVIDORIA

No ano de 2009 foram efetuados 10.921 registros na Ouvidoria da AGERGS, não sendo computados neste total os registros referentes à “cobrança por irregularidade” e “ressarcimento

de dano” da área de energia elétrica, pois apesar de serem recebidos e terem o primeiro encaminhamento dados pela Ouvidoria, são tratados e respondidos pela Gerência de Energia Elétrica.

Quanto ao tipo, os registros são classificados em reclamações, pedidos de informação, sugestões e elogios, assim distribuídos:

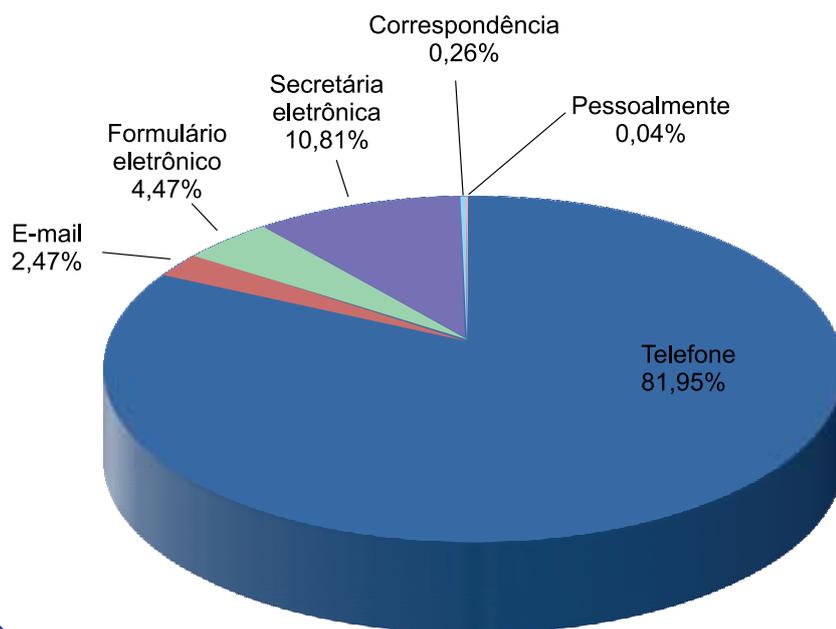
2010	Nº Registros
Reclamação	5.429
Informação	5.440
Sugestão	40
Elogio	12
Total	10.921

A distribuição dos registros por áreas reguladas foi a seguinte em 2009:

Área	Reclamação
Saneamento	5.087
Energia Elétrica	3.812
Transporte Longo Curso	887
Transporte Metropolitano	584
AGERGS	189
Estações Rodoviárias	186
Rodovias	114
Transporte. Hidroviário	62

A seguir, é apresentado gráfico que demonstra os meios de contato mais utilizados pelos usuários cujos registros foram efetuados no Sistema de Ouvidoria da AGERGS.

MEIOS DE CONTATO





USUÁRIOS VOLUNTÁRIOS

No 1º quadrimestre de 2010 foram encaminhados 15.153 formulários referentes à Consulta sobre a Qualidade dos Serviços Públicos Concedidos 2009 a 4.685 Usuários Voluntários da AGERGS, assim distribuídos:

Consulta 2009	Remetidos
Energia Elétrica / Saneamento	4.685
Qualidade geral	4.685
Pólos Rodoviários	2.186
TIP / Estações Rodoviárias	2.517
Transporte Metropolitano	845
Travessias Hidroviárias	235
Total	15.153

O resultado da consulta foi disponibilizado no site da AGERGS no mês de dezembro.

Durante o ano de 2010, foram encaminhadas três edições do boletim “Informativo AGERGS” aos Usuários Voluntários da AGERGS (agosto, outubro e dezembro).

O VIII Seminário de Usuários Voluntários foi realizado no dia 12 de novembro de 2010 no Auditório do Banco Central do Brasil, em Porto Alegre, das 8h30min às 17h e foram tratados, principalmente, assuntos referentes a duas áreas reguladas: energia elétrica e saneamento. Participaram deste Seminário 51 Usuários Voluntários.



ATIVIDADES DA GERÊNCIA DE PROCESSOS E PROJETOS DE ENERGIA ELÉTRICA

A Gerência de Energia Elétrica - GPE atua na fiscalização de agentes do setor elétrico do Estado do Rio Grande do Sul e na mediação de conflitos entre esses agentes e consumidores por delegação da Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL.

No ano de 2010, as atividades delegadas cobriam, especificamente, as seguintes áreas:

1. Fiscalização técnica e comercial das distribuidoras de energia elétrica;
2. Fiscalização de centrais geradoras em operação e em construção não vinculadas à rede básica;
3. Mediação de conflitos entre consumidores e distribuidoras; e
4. Ações de Relacionamentos Institucionais.

O quadro de servidores vinculados à Gerência de Energia Elétrica - GPE é formado por técnicos superiores e auxiliares técnicos concursados da AGERGS, conforme lista a seguir:

- André Luis Vieira Lopes - Auxiliar Técnico
- Eleonora da Silva Martins - Administradora - Técnica Superior
- Fernando Noschang - Auxiliar Técnico
- Maria Inês Guglielmin Schumacher - Engenheira Eletricista - Técnica Superior
- Mário João Kliemann - Engenheiro Eletricista - Técnico Superior
- Miriam Suzana Rodrigues Schwarzbach - Engenheira Civil - Técnica Superior
- Nilton Telichevesky - Engenheiro Eletricista - Técnico Superior
- Roberto Englert - Engenheiro Civil - Técnico Superior

31

Atividades de Fiscalização e Mediação na Área de Energia Elétrica

Foram realizadas, no ano de 2010, na área de distribuição de energia elétrica dezoito fiscalizações, sendo emitidos nove Autos de Infração no valor total de R\$ 34.073.561,65.

Naquele ano, na área de fiscalização de centrais geradoras de energia elétrica, foram realizadas trinta fiscalizações de campo, sendo emitidos oito Autos de Infração no valor total de R\$ 20.720,29.

Na Ouvidoria da AGERGS, naquele ano, receberam-se 6.365 solicitações referentes à distribuição de energia elétrica, sendo 1.682 dessas solicitações, que versavam sobre irregularidades em medições de energia elétrica e sobre ressarcimentos de danos elétricos em equipamentos elétricos, tratadas na Gerência de Energia Elétrica.

AÇÕES DE RELACIONAMENTOS INSTITUCIONAIS NO SETOR ELÉTRICO

No ano de 2010, a AGERGS foi representada em nove Eventos Públicos, envolvendo interesses coletivos na área de energia elétrica. A tabela a seguir resume estes eventos:

25/3/2010	Três Passos	Participação na Audiência Pública promovida pela Câmara Municipal de Vereadores para tratar da qualidade de fornecimento de energia elétrica ao município de Três Passos.
30/4/2010	Alegrete	Participação no 1º Seminário Estadual Energia Elétrica no meio rural - Obstáculo ou Ferramenta ? promovido pela Associação de Arrozeiros de Alegrete.
11/5/2010	Rosário do Sul	Participação na Audiência Pública sobre "Qualidade e Perdas de Energia" promovido pela Câmara Municipal de Vereadores de Rosário do Sul.
31/5/2010	Santa Cruz do Sul	Participação na Audiência Pública no Município de Santa Cruz do Sul promovida pela Subcomissão de Energia Elétrica do RS, vinculada à Comissão de Economia e Desenvolvimento Sustentável da Assembleia Legislativa do Estado.
6/7/2010	Crissiumal	Participação no Seminário "Qualidade da Energia Elétrica na Área Rural do Estado do Rio Grande do Sul" promovido pela Comissão de Legislação Participativa da Câmara dos Deputados, representando também a ANEEL.
16/09/2010	Caxias do Sul	Participação na Audiência Pública sobre "Cobrança Abusiva de Energia Elétrica" promovida pela Câmara Municipal de Caxias do Sul.
6/8/2010	Santo Antônio das Missões	Participação na Audiência Pública no Município de Santo Antônio das Missões promovida pela Subcomissão de Energia Elétrica do RS, vinculada à Comissão de Economia e Desenvolvimento Sustentável da Assembleia Legislativa do Estado.
28/8/2010	Quaraí	Participação no 1º Seminário sobre problemas de Energia Elétrica na Zona Rural promovido pela Câmara Municipal de Vereadores de Quaraí.
11/11/2010	Carazinho	Participação no Seminário da ASBRACE (Associação Sul-Brasileira de Pequenas Concessionárias de Energia Elétrica) sobre a Resolução Normativa ANEEL nº. 414/2010.

Ações para Participação na Mudança de Modelo de Descentralização de Atividades pela ANEEL - Agência Piloto

No ano de 2010, a GPE participou dos esforços da AGERGS para aderir, como Agência estadual piloto, à nova forma de descentralização de atividades delegadas pela ANEEL aos estados, que será realizada no âmbito da gestão associada de serviços públicos. Os esforços realizados pela AGERGS e pela ANEEL permitiram a celebração de novo Convênio de Cooperação, firmado entre a União (representada pela ANEEL) e o Estado do Rio Grande do Sul (representado pela AGERGS), e de quatro contratos de metas para a realização de atividades pela AGERGS no setor de energia elétrica, durante o ano de 2011.

Participação em Comissões da AGERGS

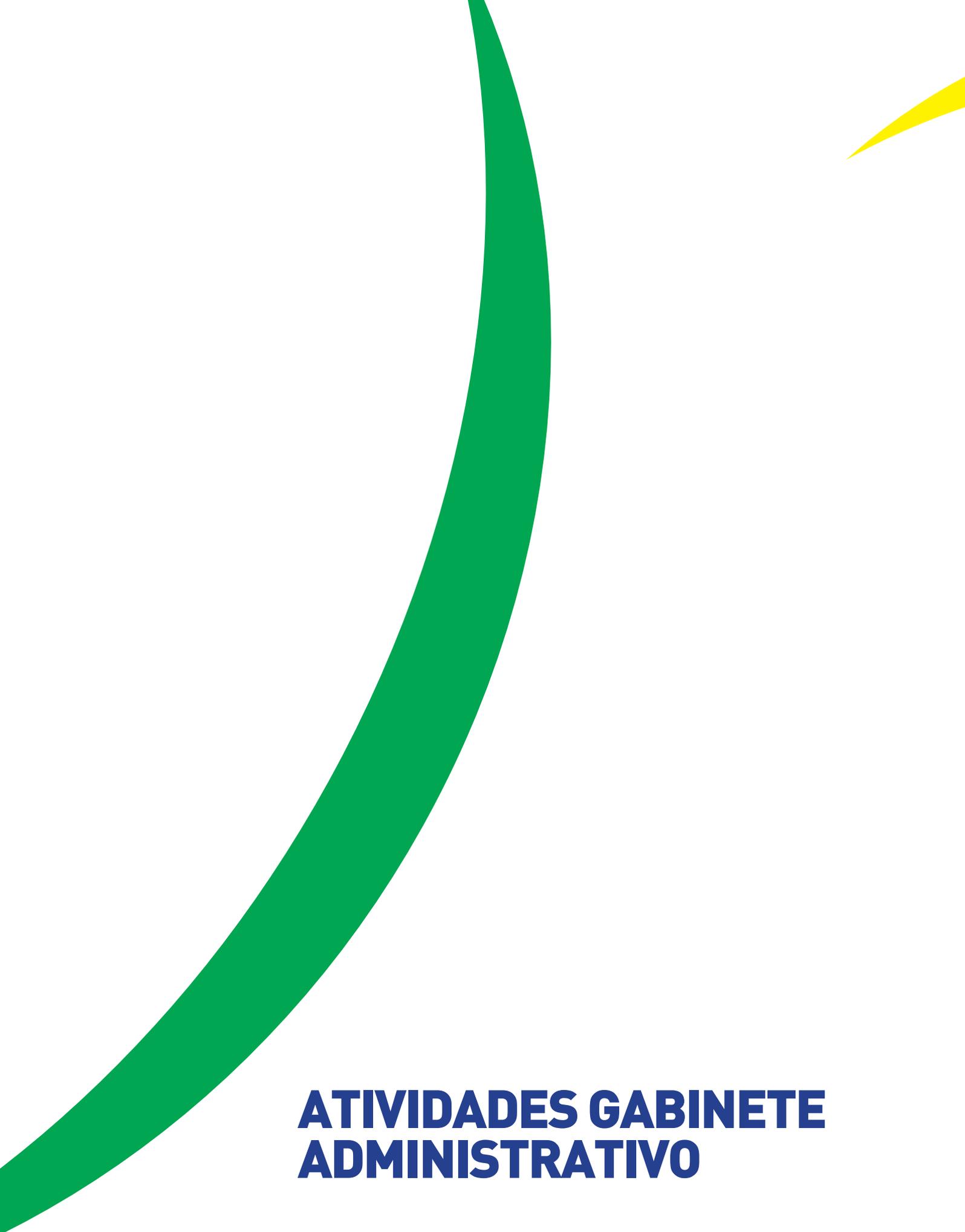
Diversos servidores da GPE, além de participarem de atividades relacionadas ao setor de energia elétrica, têm contribuído em atividades desenvolvidas através de comissões criadas com finalidades específicas. Seguem as Comissões que contaram com a participação de servidores da GPE em 2010:

- Comissão de Credenciamento;
- Comissão de Licitações;
- Comissão do Planejamento Estratégico; e
- Comissão de Promoções.

Aperfeiçoamentos

Em 2010, foram proporcionados três cursos de aperfeiçoamento aos servidores da AGERGS envolvidos com a área de energia elétrica, levando-se em conta a necessidade de ampliar e atualizar os conhecimentos dos técnicos superiores no que diz respeito à fiscalização e mediação de conflitos entre concessionárias de distribuição de energia elétrica e consumidores, conforme demonstrado na planilha a seguir:

Brasília/DF	2º Encontro Anual de Fiscalização da Geração.	24/02/2010 a 25/02/2010
Brasília/DF	SEMANA DE UNIFORMIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DOS SERVIÇOS DE ELETRICIDADE.	08/03/2010 a 12/03/2010
Florida/USA	PURC 2010 - Curso Public Utility Research Center da Universidade da Florida.	Junho/2010



ATIVIDADES GABINETE ADMINISTRATIVO

O Gabinete Administrativo (GA) é responsável por orientar e dirigir as atividades executadas pelos Núcleos de Administração (NAD), de Recursos Humanos (NRH), de Finanças (NFI) e de Informática (NIN).

Equipe	NFI	NRH	NIN	TOTAL
Servidores efetivos				
Técnico Superior	01	-	01	02
Auxiliar Técnico	01	03	01	07
Auxiliar Serviços Gerais	-	-	-	01
Cargos em comissão	01	01	-	02
Estagiários	02	02	-	09

NÚCLEO DE ADMINISTRAÇÃO

O NAD tem como principais atribuições o controle de materiais em almoxarifado e de bens patrimoniais, a manutenção das atividades de protocolo, a realização de compras e contratação de serviços - via PREGÃO ELETRÔNICO e Disputas Eletrônicas (Dispensas), a realização de publicações oficiais, o gerenciamento de contratos e convênios, a operacionalização das viagens dos servidores e a conservação das instalações e do veículo da AGERGS. Principais atividades realizadas em 2010:

ATIVIDADE	QTDE.
Compras e contratações dispensáveis/inexigíveis de licitação	204
Contratos assinados	21
Requisições para locação de veículos expedidas	65
Total de Processos de Viagens / Afastamentos: Interior do estado - 68 Nacionais - 33 Internacionais - 3	104
Publicações efetuadas no Diário Oficial do Estado	235
Controle dos trabalhadores terceirizados Vigilância - 04 profissionais Limpeza - 03 profissionais Copeira - 01 profissional	08
Solicitações de materiais atendidas pelo Almoxarifado	600
Total de processos abertos em 2010 (SPI) Processos de 2010 arquivados 286 41,63% Processos de 2010 ativos 401 58,37%	687
Total de processos arquivados de quaisquer anos	387
Total de processos ativos de quaisquer anos	923
Total de processos desarquivados	168
Pregão Eletrônico e Tomada de Preços - Licitações	09
Pregão Eletrônico - Dispensa	59

NÚCLEO DE RECURSOS HUMANOS

Ao NRH cabe realizar as nomeações e assentamentos funcionais, o controle das avaliações de estágio probatório, a seleção e contratação de estagiários, o controle de efetividade, a preparação das Folhas de Pagamento, a averbação de tempo de serviço, a expedição de certidões, a concessão de vantagens (férias, avanços, licenças-prêmio, etc.) e o encaminhamento de diárias de viagem, entre outros. Principais atividades realizadas em 2010:

ATIVIDADE	QTDE.
Contratos de estágio firmados	44
Servidores nomeados (efetivos e cargos em comissão)	16
Diárias de viagem encaminhadas	289
Certidões, Declarações e Atestados emitidos	28
Boletins de Estágio Probatório emitidos	4
Portarias emitidas	50
Boletins Funcionais emitidos	50

NÚCLEO DE INFORMÁTICA

Ao NIN compete a administração e manutenção da rede de computadores, das contas de e-mail, das contas nos sistema da PROCERGS e da central telefônica. Também é de sua responsabilidade a instalação de hardwares e softwares, a realização de backups de segurança, a manutenção do site da AGERGS na internet e intranet, bem como o suporte aos usuários. Número dos principais equipamentos existentes na AGERGS em 2010:

Estações de Trabalho	90
Notebooks	11
Impressoras Próprias	07
Locadas	12
Scanners	08
Servidores de Serviços	07
Ramais telefônicos	88

NÚCLEO DE FINANÇAS

Ao NFI competem as atividades de elaboração da proposta orçamentária anual e o acompanhamento da execução orçamentária e financeira, a cobrança da TAFIC, a realização de empenhos, liquidações e pagamentos das despesas, os registros contábeis e respectivas conciliações, a gestão das contas bancárias e aplicações financeiras e a operacionalização de adiantamentos. Cabe ao NFI ainda a elaboração da prestação de contas financeira do Convênio ANEEL/AGERGS, a elaboração de balancetes, demonstrativos e relatórios contábeis e financeiros, bem como do Balanço Geral da AGERGS. Principais atividades realizadas em 2010:

ATIVIDADE	QTDE.
Empenhos emitidos	1.214
Liquidações realizadas	1.728
Pagamentos efetuados	2.088
Solicitações liberação de recurso orçamentário enviadas	638
Processos da TAFIC enviados à SEFAZ para lançamento	67
Registros de receitas efetuados	1.167
Conciliações bancárias elaboradas	62
Conciliações bancárias diárias	251
Adiantamentos de numerário geridos	13
Prestações de Contas elaboradas (Conselho Superior AGERGS, Tribunal de Contas, CAGE, Convênio ANEEL)	8
Certidões Negativas emitidas	3
Anulações de Restos a pagar - Não processados	20
Relatório "Controle de Recebimento e Inadimplência da TAFIC"	12
Relatório "Controle Diário de Liquidações da TAFIC"	12
Demonstrativos de Receitas, Despesas e Superávit	12
SAAC - Solicitações de Autorização para Ações de Comunicação	113

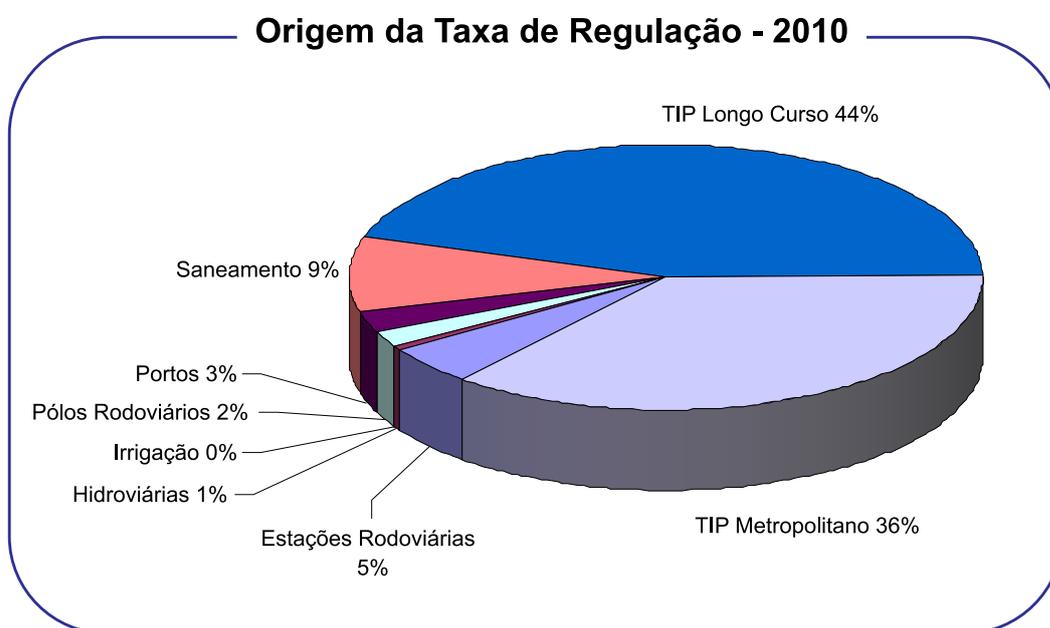
Além das atividades de rotina enumeradas, cabe destacar outras realizações do GA em 2010.

- Elaboração do Termo de Referência para aquisição dos Equipamentos de Informática (Estações de Trabalho, Servidor de Rede e Notebooks), de forma a substituição de todos os atuais computadores.
- Implantação do Manual do GESTOR de Contratos para as atividades administrativas e finalísticas.
- Implantação do SIST - Sistema de Serviços Terceirizados para controle dos Contratos Terceirizados (Vigilância, limpeza, Copeiragem, entre outros).
- Implantação e regulamentação do novo ponto eletrônico com leitura biométrica.
- Início dos estudos para implantação do GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos.
- Participação no Curso de GED/ECM - Implantação de Projetos de GED /ECM & Implementação de um Birô para Prestação de Serviços, realizado em Curitiba/PR.
- Digitalização da documentação referente à TAFIC das concessionárias e da documentação referente aos dados funcionais.
- Implantação do empenho global das despesas da Agência: todas as despesas contratuais ou de serviços continuados foram empenhadas, de uma única vez, com valores estimados até o final do exercício, procedendo-se as liquidações e pagamentos parciais a cada documento fiscal. A medida reduz o fluxo de papéis, reduz o número de erros e possibilita um melhor planejamento orçamentário.
- Participação no Fórum de Diretores Administrativos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo Estadual (um encontro por mês).
- Participação nas Oficinas de Reeducação para o Gasto Público, promovidas pela Secretaria de Estado da Fazenda (Chefe do GA e um integrante do NFI).



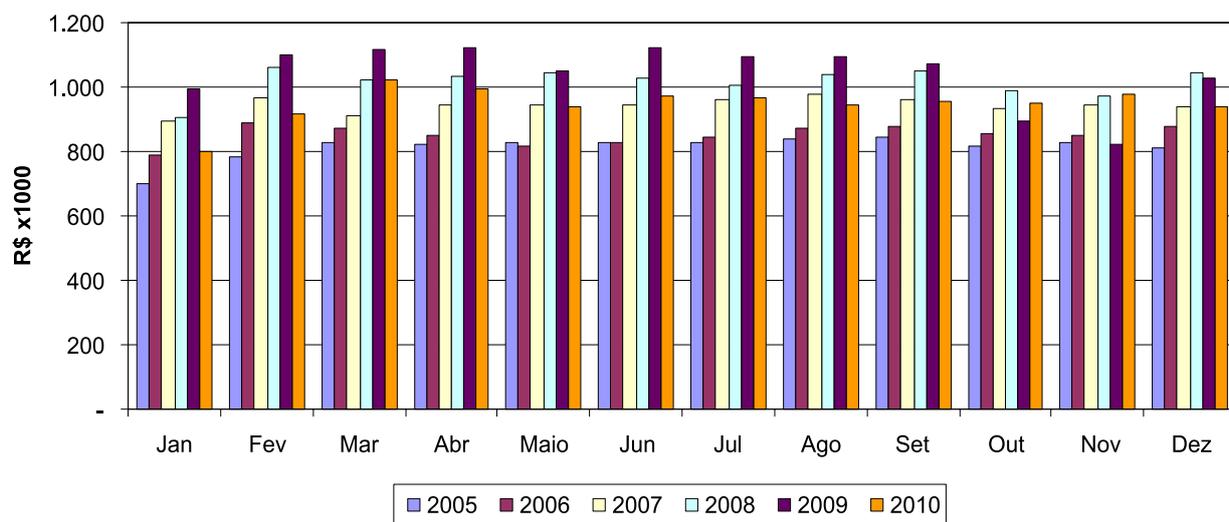
SITUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E FINANCEIRA

Os recursos da AGERGS provêm predominantemente da Taxa de Fiscalização e Controle dos Serviços Públicos Delegados - TAFIC, a qual possibilitou que a Agência conquistasse, desde 2001, sua autonomia financeira. O gráfico a seguir demonstra a origem da Taxa por setor de atividade das empresas delegatárias:



OBS.: TIP = Transporte Intermunicipal de Passageiros

**Evolução da Taxa de Regulação - Mensal
(2005 - 2010)**



EVOLUÇÃO DO SUPERÁVIT ANUAL PERÍODO: 2006 - 2010

RECURSOS	2006		2007		2008		2009		2010	
	R\$	%								
RECEITAS	11.525.869,99	100,0	12.996.544,48	100,0	13.768.398,97	100,0	13.936.027,89	100,0	12.942.025,93	100,0
DESPESAS	5.981.722,18	51,9	6.143.605,40	47,3	7.188.984,62	52,2	8.475.630,59	60,8	9.488.116,97	73,3
SUPERÁVIT	5.544.147,81	48,1	6.852.939,08	52,7	6.579.414,35	47,8	5.460.397,30	39,2	3.453.908,96	26,7

**Comparativo de Receitas e Despesas:
Período 2002 - 2010**

