



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

OF. AGENERSA/AUDIT N.º 02/2017

Rio de Janeiro, 01 de fevereiro de 2017.

Ilmo. Senhor

**FRANCISCO PEREIRA IGLESIAS**

Contador Geral do Estado - CGE/SEFAZ

Assunto: Encaminhamento da documentação alencada no inciso IX do artigo 11, do Decreto n.º 45.811, de 04 de novembro de 2016.

Reporto-me a Vossa Senhoria, em atenção ao Decreto n.º 45.811/2016, para encaminhar o Relatório de Atividades do exercício de 2016 e cópias na totalidade de dez vias, da AGENERSA - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro.

Aproveito a oportunidade para reiterar protestos de elevada estima e consideração, colocando-me à inteira disposição para os esclarecimentos porventura necessários.

Atenciosamente,

  
NILZA LOPES DE OLIVEIRA  
Assessor - AUDIT  
Matr. ID. n.º 1943902-4



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES**  
**EXERCÍCIO 2016**  
**(PROCESSO N.º E-12/003/386/2016)**

**Introdução**

A Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenera) é responsável pela regulação e fiscalização dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio, concedidos às Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa e Ceg Rio Gas Natural Fenosa, e de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto na Região dos Lagos, cujas operações pertencem às Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, e nos municípios onde os serviços são de responsabilidade da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae).

Prestes a completar 12 anos de atuação, percebe-se que a Agenera atingiu um grau de maturidade em relação às suas atribuições. A formulação de procedimentos – Instruções Normativas, Resoluções e Deliberações - a serem empregados na regulação e fiscalização das concessionárias reguladas está cada vez mais consolidado. Prova disto é o ajustamento das metodologias utilizadas nas ações das Ouvidorias da Cedae e da Agenera na relação com os usuários da Companhia. Os manuais de procedimentos - que entraram em vigor em julho de 2016 - estabelecem normas e prazos para o atendimento aos clientes tanto por parte da Cedae quanto pela Agenera e são similares à regulamentação aplicada às Concessionárias Prolagos e Águas de Juturnaíba.

A Ouvidoria registrou uma redução de aproximadamente 10% nas ligações recebidas pelo Call Center, e também diminuição no número de autuação de processos regulatórios gerados a partir de ocorrências do setor em 2016: cinco da Ceg e três da Cedae. A partir de 2016 a fiscalização da Agenera

A Secretaria Executiva, que apoia o trabalho técnico do Conselho Diretor, registrou redução nos principais indicadores técnicos e operacionais.

A estabilidade das atribuições regulatória e fiscalizadora tem refletido na melhoria da prestação dos serviços públicos regulados pela Agenera.

De acordo com a Lei Estadual n.º 7.210, de 18 de janeiro de 2016 estimou a receita e fixou a despesa da Agenera para o exercício de 2016 em torno de R\$ 30 milhões, cujos recursos são oriundos da cobrança de Taxa de Regulação - prevista no Artigo 19 da Lei Estadual n.º 4.556, de 06 de junho de 2005, que cria, estrutura e dispõe sobre o funcionamento da Agenera. Os recursos financeiros são empregados nas despesas com quadro funcional, organização de consultas e audiências públicas, fiscalização dos serviços das empresas reguladas, capacitação dos servidores e manutenção da infraestrutura da Agência.

O Relatório Anual de Atividades - Exercício 2016 - executa determinação do Inciso IX do Artigo 11, "a" do art. 11 do Decreto Estadual n.º 45.811, de 04 de novembro de 2016, bem como no art. 21, XVI e 15, VI do Regimento Interno. Este relatório apresenta as principais atividades realizadas pelo Conselho Diretor (CODIR) e descreve o trabalho desenvolvido pelo corpo técnico-operacional e administrativo da Agenera.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

### **A Agenesra**

A Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (Agenesra) foi criada em 06 de junho de 2005, por meio da Lei Estadual nº 4.556/2005, para exercer o poder regulatório das concessões e permissões de serviços públicos concedidos em energia e saneamento básico. Regulamentada pelos Decretos nº 38.618/05 e nº 44.217/13, em 1º de janeiro de 2007 a Agenesra passou a ser vinculada à Secretaria de Estado da Casa Civil conforme Decreto nº 40.486.

A Agenesra foi criada a partir do desmembramento da Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro (ASEP-RJ), que exercia o poder regulador das concessões e permissões de serviços públicos nas áreas de energia, transporte de massa, operação de rodovias e saneamento básico, e com a faculdade de desempenhar seu papel na defesa do interesse público e do consumidor. Em 2005, a ASEP-RJ foi sucedida pela Agenesra e pela Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro (Agetransp).

Atualmente a Agenesra é responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio – Concessionárias Ceg e Ceg Rio – de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto na Região dos Lagos – Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos - e nos municípios em que a operação do saneamento básico pertence à Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae).

Agenesra é dirigida por um Conselho Diretor (CODIR) constituído por cinco conselheiros com mandato de quatro anos, podendo ser reconduzido uma única vez. Indicado pelo Governador do Estado, o candidato tem seu nome apreciado em plenário pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj), após análise do currículo e sabatina pelos parlamentares que compõem a Comissão de Normas Internas e Proposições Externas da Alerj.

A Presidência da Agenesra é exercida por um dos conselheiros indicado pelo Governador do Estado. É de responsabilidade do conselheiro-presidente a gestão administrativa não atribuída ao CODIR, por meio da Lei nº. 4.556/2005 e do Decreto nº. 38.618/05, em especial o comando hierárquico sobre o pessoal e serviços, inclusive, em matéria relativa à nomeação para cargos, requisição e demais atos pertinentes a pessoal. Cada conselheiro tem o auxílio de uma assessoria técnica que realiza a análise e instrução dos processos distribuídos aos conselheiros para relatoria e organização administrativa dos gabinetes.

O trabalho técnico do CODIR tem o apoio da Secretaria Executiva (SECEX), que também coordena as atividades das Câmaras Técnicas, Superintendências, Assessoria de Informática e Ouvidoria.

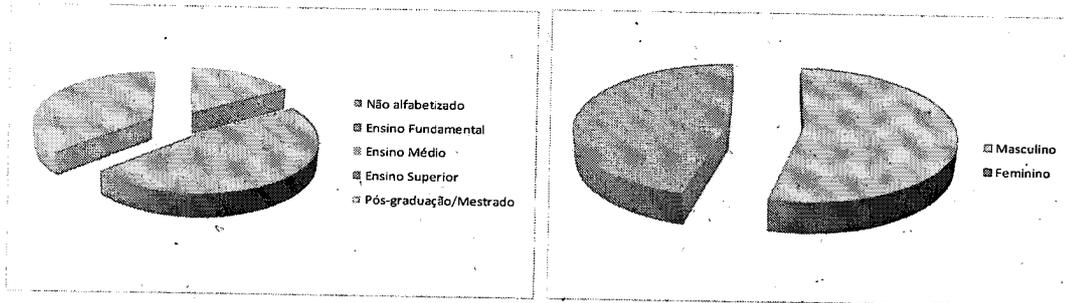
### **Perfil dos Funcionários**

A Agenesra encerrou o ano de 2016 com um quadro formado por 82 funcionários que trabalham nos gabinetes, nas Câmaras Técnicas e nos setores administrativos.

Nos quadros que seguem, o perfil dos funcionários da Agenesra apresentados por gênero, idade, grau de instrução e cargo.



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro



### Serviços Regulados

Atualmente a Agenesra é responsável pela regulação e fiscalização das concessões e permissões dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio – Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa e Ceg Rio Gas Natural Fenosa – e abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto na Região dos Lagos – Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos – e nos municípios onde a operação do saneamento básico pertence à Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae). Também cabe à Agenesra regular e normatizar os serviços de operação de aterros sanitários no Estado do Rio de Janeiro, cujas atividades estão sendo elaboradas pelo Governo do Estado do Rio, por meio da Secretaria de Estado do Ambiente, para serem exercidas por meio de Consórcios Públicos de Gestão de Resíduos.

As atividades regulatórias da Agenesra são custeadas pela cobrança da Taxa de Regulação e Fiscalização dos Serviços Públicos. Devidamente instituída pela Lei Estadual nº 2686, de 13 de fevereiro de 1997, a Taxa de Regulação é de 0,5% (meio por cento) sobre o somatório das receitas das tarifas auferidas mensalmente pelo concessionário ou permissionário e é cobrada pelas empresas através das contas dos consumidores e depositada aos cofres do Fundo de Regulação de Serviços Concedidos e Permitidos do Estado do Rio de Janeiro.

A Agenesra pratica a regulação por meio de três princípios:

- 1) Regulação Técnica associada à regulamentação, normatização e fiscalização, com o objetivo de adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população com qualidade e continuidade dos sistemas;
- 2) Regulação Econômica, com o propósito de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão firmados entre os poderes concedentes e as concessionárias, assegurando a modicidade das tarifas, bem como as metas de ampliação da cobertura dos sistemas;
- 3) Regulação Comercial, que tem a finalidade de normatizar os procedimentos de atendimento na busca pela estabilidade nas relações envolvendo os poderes concedentes, as concessionárias e os usuários, atuando como mediadora das partes envolvidas.

As atividades regulatórias da Agenesra se aplicam ao estabelecido na legislação vigente, contratos de concessão e/ou convênios firmados entre os poderes concedentes e as concessionárias, sendo os procedimentos operacionais determinados por meio de Instruções Normativas, Resoluções e Deliberações emitidas pelo Conselho Diretor (CODIR). A Agenesra pode recomendar ou determinar mudanças nos procedimentos, advertir e multar as concessionárias com o objetivo de adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população de acordo com as normas em vigor e suas previsões.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

A infração às leis, aos regulamentos ou às demais normas aplicáveis aos serviços públicos de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto e distribuição de gás natural canalizado, sujeitará as concessionárias a penalidades de advertência e multa.

As penalidades podem ser aplicadas em decorrência das ações de fiscalização ou mediante decisão fundamentada pelo CODIR, por meio dos processos regulatórios, que podem ser instaurados a partir de reclamações dos usuários dos serviços, notícias da imprensa, assim como de falhas ou problemas apontados pela fiscalização da Agenera.

Os processos julgados pelo CODIR geram uma ou mais deliberações, dependendo dos recursos ou embargos interpostos pelas partes interessadas. Os processos regulatórios abordam os mais diversos temas, técnico-jurídicos ou financeiros da operação dos serviços públicos concedidos que são examinados pelas Câmaras Técnicas e Procuradoria da Agenera.

Reajustes anuais tarifários, ordinários ou extraordinários, revisões quinquenais e metas dos serviços de distribuição de gás canalizado e dos sistemas de saneamento básico também são atividades executadas pela Agenera. O objetivo é trazer benefícios diretos à população do Estado do Rio de Janeiro, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

As revisões quinquenais, diferentes dos reajustes anuais tarifários, têm como propósito restabelecer o equilíbrio econômico-financeiro do contrato a partir da análise dos dados econômicos e das mudanças ocorridas no período aferido e traçar metas para quinquênio subsequente.

- **Energia**

- **Gás Canalizado**

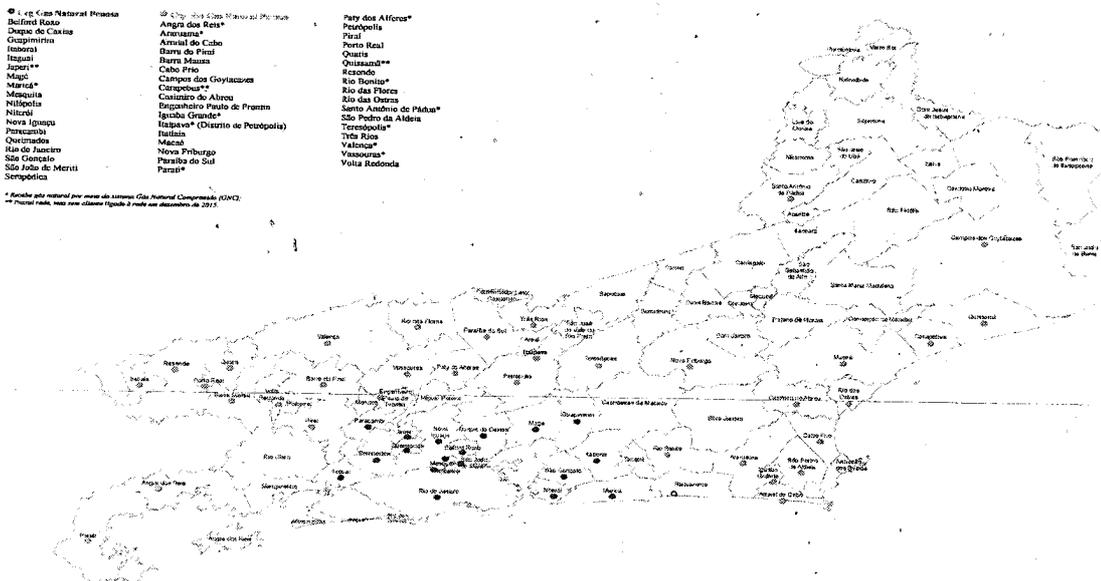
A regulação e fiscalização por parte da Agenera obedecem ao estabelecido no Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado – Ceg Gas Natural Fenosa - e Contrato de Concessão de Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado - Ceg Rio Gas Natural Fenosa - assinado com o Governo do Estado do Rio de Janeiro para a exploração dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio, regidos pelas normas gerais das Leis Federais nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e nº 9.074, de 07 de julho de 1995, Leis Estaduais nº 1.481, de 21 de junho de 1989, nº 2.686, de 13 de fevereiro de 1997 e demais legislação estadual, cujos termos das concessões foram aprovados pelo Decreto Estadual nº 23.227, de 12 de junho de 1997.

Os serviços prestados pelas Concessionárias Ceg e Ceg Rio são regulados e fiscalizados por meio de delegação do Governo do Estado, tendo a Agenera poderes normativos para assegurar a manutenção de serviço adequado, com tarifas razoáveis, observando-se o disposto nos contratos e mantendo-se sempre o seu equilíbrio econômico-financeiro.

O Estado do Rio possui 43.696,054 km<sup>2</sup> de área distribuída em 92 municípios dos quais 41 já possuem rede de gás canalizada. A atuação da Agenera abrange a normatização e fiscalização dos serviços de distribuição de gás natural e GLP canalizados fornecidos pelas Concessionárias Ceg e C eg Rio, cuja malha de distribuição é a maior do Brasil.



## Áreas Atendidas Pelas Concessionárias Ceg e Ceg Rio



As regras contratuais de fiscalização das Concessionárias Ceg e Ceg Rio abrangem o acompanhamento e o controle das suas atividades nas áreas técnica, contábil, comercial e econômico-financeira, podendo estabelecer diretrizes de procedimento ou sustar procedimentos considerados incompatíveis por parte da concessionária em relação aos requisitos da prestação de serviços. As concessionárias devem procurar sempre a satisfação de seus clientes, obedecendo aos princípios da eficiência, regularidade, continuidade, segurança, qualidade, generalidade, atualidade, cortesia com os consumidores e modicidade das tarifas.

### Normas Técnicas

As normas técnicas em vigor para a área de gás canalizado seguem os termos do Decreto Estadual nº 23.317, de 10 de julho de 1997, que aprova o Regulamento de Instalações Prediais (RIP), que fixa as condições mínimas exigíveis para elaboração de projetos, execução, fiscalização e reforma das instalações prediais (comerciais/residenciais) destinadas ao uso do gás natural; a Lei Estadual nº 6.890, de 18 setembro de 2014, que obriga inspeção de segurança a cada cinco anos nas instalações de gás canalizado e em botijões nas residências e prédios comerciais; as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e outros organismos normativos internacionais similares. Além disso, a área de gás canalizado obedece aos procedimentos aprovados pelo Conselho Diretor da Agenesra por meio de Instrução Normativa e, também.

### Aplicações do Gás Natural

As Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa e Ceg Rio Gas Natural Fenosa são, hoje, distribuidoras somente do gás natural e GLP canalizado, uma vez que, com a conversão, os gasômetros de produção do gás manufacturado foram progressivamente desativados pelas concessionárias.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

São múltiplas as aplicações do gás natural. No Estado do Rio ele é largamente utilizado em residências, indústrias, no comércio, em veículos e como geração de energia para as térmicas e na cogeração de energia.

Em residências, o gás natural substitui o GLP. Sendo distribuído de forma canalizada, elimina o uso de botijões, aumentando a segurança das instalações. Do mesmo modo aplica-se ao comércio e serviços, substituindo com vantagens o GLP, o óleo diesel e a lenha.

Na indústria, o gás natural é utilizado como combustível para fornecimento de calor e como matéria-prima em vários setores tais como: químicos, petroquímico, metalúrgico, plástico, cerâmico, vidros, farmacêutico, têxtil, borracha e pneus, papel e celulose, fertilizantes. Em projetos de geração e cogeração de energia oferece alta eficiência energética.

O GNV vem sendo utilizado em automóveis há várias décadas e em diversos países, em substituição ao uso da gasolina e do álcool e proporcionando vantagens aos usuários e à preservação do meio ambiente, por ser um combustível menos poluente.

O Grupo Gas Natural Fenosa desenvolve suas atividades de distribuição e comercialização adquirindo o gás natural da Petrobras e transportando-o através da sua rede de distribuição, para entregar a seus clientes. Adicionalmente, presta diversos serviços não regulados, os quais incluem revisão e manutenção de instalações e venda de aquecedores a gás.

→ **Energia Elétrica**

A regulamentação das políticas e diretrizes dos serviços concedidos na área de energia elétrica no Estado do Rio de Janeiro é de responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Cabe à Agência Federal, ainda, definir padrões de qualidade do atendimento e de segurança compatíveis com as necessidades regionais, com foco na viabilidade técnica, econômica e ambiental das ações e, por meio desses esforços, promover o uso eficaz e eficiente de energia elétrica e proporcionar condições para a livre competição no mercado de energia elétrica.

A Agenssa poderá exercer funções, nas concessões e permissões de serviços públicos de energia, por delegação, quando o Poder Concedente for a União, mediante convênio específico.

• **Saneamento Básico**

→ **Água e Esgoto**

A Agenssa é responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto na Região dos Lagos, prestados pela Concessionária Águas de Juturnaíba e Concessionária Prolagos - e nos municípios onde a operação do saneamento básico pertence à Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae).

concessionárias nos 72 municípios fluminenses da área de atuação da Prolagos, Águas de Juturnaíba e Cedae e visa conciliar a necessidade de remuneração do investidor com a modicidade tarifária e qualidade na prestação dos serviços.

A regulação e fiscalização da Agenssa para o setor de saneamento básico não abrange diretamente as questões relacionadas ao meio ambiente e a saúde pública. Essas atribuições são de responsabilidade dos órgãos ambientais municipais, estadual e federal.

**Regulação na Região dos Lagos**

A Agenssa é responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto na Região dos Lagos, operados pela Concessionária Águas de Juturnaíba e Concessionária Prolagos, cujos trabalhos tiveram início, efetivamente, em março de 1998, por um prazo de 25 anos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Atualmente, Águas de Juturnaíba e Prolagos, juntas, disponibilizam para o abastecimento de água da Região dos Lagos uma rede de distribuição de mais de dois mil quilômetros de extensão que atende a 84% da população urbana, o que caracteriza uma melhora de eficiência operacional dos sistemas.

### **Regulação da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae)**

A regulação e fiscalização por parte da Agenesra para os serviços públicos de saneamento básico prestados pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) iniciaram em agosto de 2015. A Agenesra tem poderes normativos para assegurar a busca pela universalização do saneamento básico, a manutenção de serviço adequado, com tarifas razoáveis, possibilitar a eficiência dos serviços, manter o equilíbrio econômico-financeiro, bem como o cumprimento das metas de ampliação da cobertura dos sistemas de distribuição de água e tratamento de esgoto nas áreas em que a Cedae atua, observando-se o disposto na legislação federal, estadual e municipais vigentes.

A Cedae está presente em 64 municípios fluminenses com abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto, alcançando quase 3,5 milhões de economias (uma unidade predial). Deste total, cerca de 90% estão localizados nos 17 municípios da Região Metropolitana do Estado.

A Cedae é uma empresa de economia mista, composta por 692 acionistas minoritários, que possuem 0,0004% da totalidade das ações, é o Estado do Rio de Janeiro - acionista majoritário -, que possui 99,9996% da totalidade das ações, operando os serviços de abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto de Aperibé, Barra de São João, Barra do Pirai, Belford Roxo, Bom Jardim, Bom Jesus de Itabapoana, Cachoeiras de Macacu, Cambuci, Cantagalo, Carapebus, Cardoso Moreira, Casimiro de Abreu (Distrito de Barra de São João), Cordeiro, Duas Barras, Duque de Caxias, Eng. Paulo de Frotin, Itaboraí, Itaguaí, Italva, Itaocara, Itaperuna, Japeri, Laje do Muriaé, Macaé, Macuco, Magé, Mangaratiba, Maricá, Mesquita, Miguel Pereira, Miracema, Natividade, Nilópolis, Nova Iguaçu, Paracambi, Paraíba do Sul, Paty dos Alferes, Pinheiral, Pirai, Porciúncula, Queimados, Quissamã, Rio Bonito, Rio Claro, Rio das Ostras, Rio de Janeiro (na área da AP-5 somente água), Santa Maria Madalena, São Fidélis, São Francisco de Itabapoana, São Gonçalo, São João da Barra, São João de Meriti, São José de Ubá, São Sebastião do Alto, Sapucaia, Saquarema (Distrito de Jacomé), Seropédica, Sumidouro, Tanguá, Teresópolis, Trajano de Moraes, Valença, Varre-Sai e Vassouras.

### **Regulação do Saneamento no Município do Rio de Janeiro**

O Município do Rio de Janeiro é a segunda maior metrópole do País. Desde 1981, a cidade, que tem uma área de 1.224,56 km<sup>2</sup>, possui uma divisão setorial para coordenação e planejamento da sua administração, apresentando uma base estrutural atual instituída pela codificação institucional das Áreas de Planejamento, conhecidas por "AP", das Regiões Administrativas, conhecidas por "RA", e dos Bairros, tendo sido, pela primeira vez, oficializados os limites dos bairros. Atualmente, o município conta com cinco Áreas de Planejamento, 33 Regiões Administrativas e 160 Bairros.

Na Área de Planejamento 5 (AP-5), região composta por cinco RAs e 21 bairros da Zona Oeste do Rio, a coleta e o tratamento sanitário foram concedidos pela Prefeitura do Rio - conforme prevê a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007 - que, por meio do Decreto Municipal nº 33.767, de 06 de maio de 2011, instituiu a Fundação Instituto das Águas do Município do Rio de Janeiro (Rio-Águas) como Ente Regulador dos serviços, cuja operação pertence à Concessionária Foz Águas 5 (considerada a maior concessão de serviços de esgoto à iniciativa privada



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

do Estado do Rio). O abastecimento de água permanece sob a gestão Cedae, que é regulada e fiscalizada pela Agenesra.

Devido a esta característica, a Zona Oeste do Rio tem a regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico integradas entre a Agenesra e a Rio-Águas, que é uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria Municipal de Saneamento e Recursos Hídricos. Anteriormente responsável pelo serviço de esgotamento sanitário na região, atua, desde 2012, como agência reguladora e fiscalizadora dos serviços prestados pela Foz Águas 5, que opera uma área que corresponde a 48% do território do Município do Rio, cuja previsão é elevar o índice de tratamento do esgoto de 4% (em 2012) para 40% em 2016.

### **Resíduos Sólidos**

O Conselho Diretor (CODIR) estabeleceu os critérios e procedimentos a serem adotados na fiscalização e regulação da prestação dos serviços de operação de aterros sanitários regionais, cuja competência para a sua gestão no Estado do Rio é de responsabilidade dos Consórcios Públicos para Gestão de Resíduos Sólidos, que é uma das expressões da política de regionalização da gestão dos resíduos sólidos adotada no Estado do Rio de Janeiro, em atividade coordenada pela Secretaria de Estado do Ambiente (SEA). O consórcio – constituído como autarquia intermunicipal, de todos e de cada um dos municípios – assumirá a competência de gestão dos resíduos sólidos.

Por meio da Instrução Normativa (IN) CODIR nº 64, publicada no Diário Oficial do Estado do Rio no dia 11 de agosto de 2016, a Agenesra regulamentou os serviços para operação dos consórcios já formalizados, englobando 48 municípios, pelo Governo do Estado:

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos da Baixada Fluminense:** Belford Roxo, Duque de Caxias, Mesquita, Nilópolis, Nova Iguaçu e São João de Meriti;

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos Lagos 1:** Araruama, Saquarema e Silva Jardim;

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos Centro Sul:** Engenheiro Paulo de Frontin, Mendes, Paracambi, Japeri e Queimados;

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos Sul Fluminense 2:** Resende, Itatiaia, Bocaina de Minas, Porto Real e Quatis;

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos Vale do Café:** Vassouras, Barra do Piraí, Rio das Flores e Valença;

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos Noroeste:** Aperibé, Cambuci, Cardoso Moreira, Italva, Itaocara, São Fidélis, Santo Antônio de Pádua, Itaperuna, São José de Ubá, Lage de Muriaé, Bom Jesus de Itabapoana, Miracema, Porciúncula, Natividade e Varre-Sai;

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos Serrana 1:** Carmo, Sumidouro, São José do Vale do Rio Preto e Teresópolis;

**Consórcio Público de Gestão de Resíduos Sólidos Serrana 2:** Três Rios, Areal, Comendador Levy Gasparian, Paraíba do Sul, Petrópolis e Sapucaia.

### **Gestão Participativa**

Baseado em princípios democráticos, direitos coletivos e práticas participativas, as decisões do Conselho Diretor (CODIR) são tomadas por meio de procedimentos que permitem a participação direta da sociedade.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

### Sessões Regulatórias

As Sessões Regulatórias são reuniões mensais, ou extraordinários, que acontecem no Auditório da Agenersa cujo objetivo é discutir e decidir matéria regulatória. Com base na gestão participativa, as reuniões são públicas, podendo participar representantes dos poderes concedentes, das concessionárias, dos usuários e da população em geral assegurando, assim, o amplo direito de defesa e participação das partes envolvidas durante o processo. Ademais, as Sessões Regulatórias são transmitidas ao vivo, através do portal [www.agenersa.rj.gov.br](http://www.agenersa.rj.gov.br).

Ao longo dos últimos anos a Agenersa mantém a média de 15 Sessões Regulatórias anuais, em que são julgados os processos das Concessionárias Ceg e Ceg Rio, Prolagos, Águas de Juturnaíba e Cedae. Em 2016 foram realizadas 15 Sessões Regulatórias, sendo 12 Ordinárias e três Extraordinárias, que resultaram na edição de 262 deliberações ao longo do período, uma redução de quase 30% em relação ao ano anterior.

| Demonstrativo Sessões Regulatórias x Deliberações Emitidas |                   |                       |
|--|-------------------|-----------------------|
| Ano  | Número de Sessões | Deliberações Emitidas |
| 2016   | 15                | 262                   |
| 2015   | 15                | 417                   |
| 2014   | 13                | 445                   |
| 2013   | 15                | 486                   |
| 2012   | 15                | 468                   |
| 2011   | 13                | 245                   |
| TOTAL  | 71                | 2.323                 |

O detalhamento das principais decisões homologadas pelo Conselho Diretor (CODIR) será apresentado em outro capítulo deste Relatório de Atividades.

### Consultas e Audiências Públicas

Em respeito ao que determina as boas práticas regulatórias e transparência dos seus atos, a Agenersa promove a realização de Consultas e Audiências Públicas, que são importantes instrumentos para garantir a participação direta da sociedade em processos de relevante interesse público. Além de agregar legitimidade às decisões da Agenersa, as contribuições recebidas no decorrer dos processos são analisadas pelos órgãos técnicos da Agenersa, podendo orientar o processo decisório do CODIR.

A Agenersa, atenta ao exercício da cidadania, sempre procura optar pela realização de Consultas e Audiências Públicas como forma de garantir a participação popular efetiva em temas relevantes da regulação dos serviços públicos sob sua fiscalização. Ao promover o debate e a troca de informações com a sociedade, a Agência enriquece seu trabalho e busca a melhor decisão regulatória possível no sentido de respeitar os direitos coletivos.

Em 2016, a Agenersa realizou quatro Consultas Públicas, todas relacionadas ao saneamento básico:

1) Consulta Pública "Procedimentos a Serem Adotados pela Agenersa nas Ações de Fiscalização das Obrigações Legais da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) e na Aplicação de Penalidades à Companhia, em Razão de Infrações Cometidas, quando for o Caso". De 11 a 26 de fevereiro, a Agenersa disponibilizou minuta de instrução normativa para as ações de fiscalização e aplicação de penalidades para a Cedae.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

2) Consulta Pública "Proposta de Minuta de Instrução Normativa Específica para Implementação de Condicionantes para Celebração de Convênio para Regulação de Aterros Sanitários". De 18 de abril a 02 de maio, a Agenera liberou a minuta de instrução normativa em que foram apresentadas as condicionantes para a prestação dos serviços de operação de aterros sanitários regionais no Estado do Rio.

3) Consulta Pública "Proposta de Reajuste Tarifário Anual da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae)". De 26 de julho a 06 de agosto, a Agenera disponibilizou a proposta da Cedae acerca do procedimento de reajuste das tarifas anual a vigorar de agosto de 2016 a julho de 2017.

4) Consulta Pública "Proposta de Reajuste Tarifário Anual da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) – Pareceres Técnicos". De 07 a 11 de novembro a Agenera disponibilizou os pareceres técnicos do processo regulatório que tratou do reajuste tarifário anual da Cedae, referente ao período de agosto de 2016 a julho de 2017, para que as prefeituras municipais da área de atuação da Companhia se manifestassem.

### **Espaços de Articulação**

A Agenera tem como missão "Regular e fiscalizar as atividades das concessionárias para que os serviços públicos outorgados tragam benefícios diretos à população do Estado do Rio de Janeiro, satisfazendo as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas". Para fazer cumprir este compromisso da sua estratégia corporativa, a Agenera busca fazer-se presente em associações, conselhos consultivos, federações, audiências públicas, além de estar em constante movimento de visitas, seminários, reuniões e grupos de trabalho internos ou em conjunto com outros órgãos.

### **Reuniões e Encontros Técnicos**

**Agenera recebe visita de executivos da EBP e BNDES** - O conselheiro-presidente José Bismarck Vianna de Souza se reuniu com um grupo de executivos da Empresa Estruturadora de Projetos (EBP) e do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES).

Por meio do Programa de Saneamento dos Municípios do Entorno da Baía de Guanabara (PSAM), o Governo do Estado está elaborando a criação de PPPs de esgoto em toda Região Metropolitana do Rio, cujo projeto está sob a coordenação da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico Energia Indústrias e Serviços (SEDEIS), em parceria com a AgeRio e participação da Secretaria de Estado do Ambiente (SEA).

Na reunião, realizada em 18 de fevereiro, José Bismarck apresentou a estrutura, áreas de atuação e o futuro papel da Agenera na regulação das PPPs. Representaram a EBP, João Vitor Pereira Pedrosa e Maria Eduarda Gouvêa Berto, e o BNDES, Guilherme Miranda Mendonça e Fernando Tavares Camacho.

**Conselheiro Moacyr participa de reunião da Diretoria da ABAR** - O conselheiro Moacyr Almeida Fonseca esteve no dia 09 de março em Brasília (DF), onde participou da reunião da Diretoria da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR). Moacyr é vice-presidente Regional Sudeste e participou da definição, dentre outras, da data da Assembleia Geral Ordinária (AGO) da Associação. A Diretoria da ABAR também debateu a capacitação e aperfeiçoamento de servidores das agências associadas; valores das anuidades da ABAR para o ano subsequente;



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Prestação de Contas do Exercício 2015; redefinição do formato das Câmaras Técnicas da ABAR – diretores e coordenadores responsáveis; e agendamento de reuniões de Diretoria para 2016.

Também estiveram presentes, o presidente da ABAR, Fábio Alho, os vice-presidentes Ayrton Rodrigues, Eleonora da Silva Martins, Fernando Alfredo Rabello Franco. Os diretores Adir Faccio, Diógenes Mortari, Gustavo Gastão Corgosinho Cardoso e Reive Barros dos Santos. E os convidados Alcebiades Adil Santini, Roberto Szterenzejer e Marcus Vasconcelos.

**Agensera presente na XXIII reunião da Câmara de Saneamento da ABAR** - O conselheiro Roosevelt Brasil e o gerente da CARES, Pedro Pequeno, participaram, entre os dias 10 e 11 de março, da XXIII Reunião da Câmara Técnica de Saneamento da Associação Brasileira de Agências de Regulação (CTSAn ABAR) em edição promovida pela Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo (Arseps), em São Paulo (SP). Pedro Pequeno é o coordenador do tema Resíduos Sólidos Urbanos da CTSAn ABAR.

Representantes de 24 agências reguladoras e cerca de 80 participantes estiveram presentes nas discussões, cujos trabalhos foram abertos pelos presidentes da ABAR, Fábio Alho, e da Arseps, que também é o coordenador da CTSAn ABAR, José Bonifácio de Amaral Filho.

**Agensera irá regular aterro do Consórcio Vale do Café** – A Agensera criou um grupo de trabalho (GT) para implementar critérios para regulação dos serviços de resíduos sólidos a serem prestados pelos consórcios intermunicipais de gestão de resíduos sólidos.

Composto pelo conselheiro Roosevelt Brasil (coordenador), pelo gerente da CARES, Pedro Pequeno, e pelos assessores Bruna Martins (PRESI), Isabela Peralta (CODIR/RB) e Edson Borges (PROC), o GT elaborou minuta de convênio para a regulação do Aterro Sanitário Regional do Consórcio Intermunicipal de Gestão de Resíduos Vale do Café (Convale), no Vale do Paraíba. Este pode ser o primeiro consórcio de gestão de resíduos a ser regulado pela Agensera, dentro das competências delegadas pela Lei Estadual 4.556/2005, e vai beneficiar os municípios consorciados de Vassouras, parte de Barra do Pirai, Rio das Flores e Valença. O documento será apreciado pelo CODIR e sua versão final, assinada pela Agensera, Convale e a Secretaria de Estado do Ambiente (SEA).

A criação do GT é resultado de um encontro realizado na tarde do dia 26 de abril, na sede da Agensera, onde se reuniram representantes da Agência Reguladora Fluminense, Convale e SEA. Ficou definido ainda que inicialmente o convênio fique restrito às condições econômico-financeiras. A Agensera realizou consulta pública da minuta de instrução normativa, que determinará critérios e procedimentos a serem adotados na fiscalização de aterros sanitários. Mas, como há interesse do Convale em colocar em operação a sua central de tratamento de resíduos, a Agensera se comprometeu a elaborar um convênio limitado, cujos trâmites serão substituídos à medida que a Agência normatize a regulação dos aterros regionais. A fiscalização ambiental do Consórcio Vale do Café será de responsabilidade dos órgãos ambientais competentes das esferas municipal, estadual e federal.

O requerimento para a Agensera regular o Convale foi aprovado pelo CODIR em reunião interna realizada dia 07 de abril, em atenção à solicitação do presidente do consórcio e prefeito de Vassouras, Renan Vinicius de Oliveira.

**Moacyr Fonseca é reeleito vice-presidente Regional Sudeste da ABAR** – O conselheiro Moacyr Almeida Fonseca foi reeleito vice-presidente Regional Sudeste da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR) para o biênio 2016/2018. O nome dele foi referendado



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

em Assembleia Geral Ordinária da ABAR, realizada em Brasília (DF), dia 27 de abril, quando as associadas elegeram a nova composição da Diretoria da Associação. O presidente Fábio Alho também foi reeleito para o cargo.

**Agenersa sedia 1ª reunião da Câmara Técnica de Petróleo e Gás da ABAR - A** Agenersa sediou a primeira reunião da Câmara Técnica de Petróleo e Gás da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR). Participaram do encontro, o gerente da CAENE e secretário executivo da Câmara, Jorge Calfo, o especialista em regulação e fiscalização do gás canalizado da Arsesp, Elesio da Silva, o gerente de energia elétrica da AGERGS, Nilton Telichevesky, e o assessor da Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado da ARSESP, Renato Fernandes de Castro.

A Câmara Técnica de Petróleo e Gás da ABAR foi criada em fevereiro de 2016 e pretende debater temas emblemáticos para a regulação do setor e de petróleo e gás. Condições gerais para fornecimento do autoprodutor e autoimportador, a renovação do contrato - que expira em 2019 - de abastecimento de gás natural da Bolívia e a definição e utilização para o gás natural renovável (GNR) foram alguns assuntos em pauta.

**Concessionárias reguladas pela Agenersa apresentam seus planos de contingência para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos - A** Agenersa intermediou uma reunião entre a Prefeitura do Rio de Janeiro e as concessionárias reguladas pela Agência que prestam serviços públicos para o Município do Rio de Janeiro. Na pauta, o plano de emergência e contingência da Concessionária Ceg e da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) para os Jogos Olímpicos e Paralímpicos realizados, respectivamente, de 05 a 21 de agosto e de 07 a 18 de setembro de 2016.

O encontro, realizado dia 09 de maio em duas etapas, foi solicitado à Agenersa pela Secretaria Municipal de Conservação e Serviços Públicos (SERCONSERVA) e reuniu Prefeitura do Rio, Cedae e Ceg na Presidência da Agência Reguladora Fluminense.

**Agenersa presente em oficina que elabora plano estratégico da Região Metropolitana - O** gerente da CARES, Pedro Pequeno, representou a Agenersa na Oficina de Trabalho - Modelar a Metrópole em que especialistas responsáveis por acompanhar a elaboração do Plano Estratégico de Desenvolvimento Urbano Integrado (PEDUI) - Modelar a Metrópole - se reúnem com representantes da sociedade civil, empresariado, concessionárias e poder público para discutir propostas para o desenvolvimento integrado de 21 municípios da Região Metropolitana. O objetivo do plano é reorganizar os centros urbanos a partir de um crescimento mais harmônico e equilibrado que promova, de forma sustentável, mais qualidade de vida para os mais de 12 milhões de habitantes dessas cidades.

**Engenheiros da Agenersa participam da inauguração de nova ETE da Zona Oeste - Os** engenheiros Carlos Pessôa (CARES) e John Henney (CASAN/Cedae) participaram da inauguração da Nova Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) da Zona Oeste. A obra foi entregue pela Foz Águas 5 e Prefeitura do Rio no dia 26 de maio para tratar efluentes dos bairros de Bangu, Deodoro, Realengo, Padre Miguel, Magalhães Bastos, Jardim Sulacap e Vila Militar.

**Agenersa recebe visita de funcionários de agência reguladora catarinense - A** Agenersa recebeu a visita de representantes da Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina (Aresc). O grupo veio trocar experiências, em especial, na área da regulação dos serviços públicos de gás canalizado com a Agenersa, uma vez que a Aresc está desenvolvendo normativas para a



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

fiscalização, em campo deste setor, e a Agenera, desde 1997, é responsável pela regulação e fiscalização dos contratos de concessão dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio, operados pelas Concessionárias Ceg e Ceg Rio, empresas do Grupo Gas Natural Fenosa.

Os técnicos da Aresc conheceram a sede da Agenera, onde foram apresentados ao processo empregado pela Agência na regulação e fiscalização do gás canalizado, com palestras ministradas pelo corpo das Câmaras Técnicas. Nos dias 20 e 21 de julho, os profissionais visitaram a sede operacional das Concessionárias Ceg e Ceg Rio, em São Cristóvão, Zona Norte do Rio. A equipe conheceu o Centro de Controle e Operação da Rede de Gás, o Laboratório de Controle de Qualidade do Gás e o Centro de Controle de Operações das concessionárias. Também ocorreu visita em Teresópolis, na Região Serrana, onde puderam verificar o sistema por Gás Natural Comprimido (GNC). A cidade foi a primeira no Estado a inaugurar um posto de Gás Natural Veicular (GNV) abastecido por meio do GNC, que é transportado de Guapimirim por caminhões até o local.

A Aresc foi criada em agosto de 2015 a partir da fusão das agências de Santa Catarina (Agesc e Agesan) para fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos concedidos, bem como editar normas técnicas, econômicas e sociais para a sua regulação, quando o serviço for prestado nas áreas de saneamento básico, recursos hídricos e minerais, exploração e/ou distribuição de gás natural canalizado e geração, transmissão e distribuição de energia elétrica. A visita faz parte dos preparativos da Aresc para dar início ao processo de regulação e fiscalização da Companhia de Gás de Santa Catarina, sendo a área de atuação da Agenera, por sua experiência no setor, um dos locais escolhidos pelos catarinenses para adquirir conhecimento.

Participaram da visita às áreas de atuação da Agenera, o diretor de Relações Institucionais da Aresc, Ari João Martendal, os gerentes Silvio Rosa (Regulação) e Luiza Borges (Fiscalização) os técnicos em regulação Cintia Pimentel, Marnio Graciosa, Jorge Augusto, Paulo Cesar Cardoso, Ricardo Cesconetto, Rodrigo Amorim e Nilton de Sá Júnior. Além de serem recebidos pelo vice-presidente da Agenera, conselheiro Luigi Troisi, e pelo conselheiro e vice-presidente Regional Sudeste da ABAR, Moacyr Almeida Fonseca, o grupo da Aresc também foi recepcionado pelos gerentes das Câmaras Técnicas Jorge Calfo (CAENE), Fábio Côrtes do Nascimento (CAPET) e Oldemar Guimarães (CASAN), pela secretária executiva Cinthia Pitz e pela ouvidora Maria Clara Canedo. Na área das concessionárias, o grupo foi recebido, dentre outros, pela diretora de Gestão de Rede da Ceg, Katia Repsold.

**Funcionários participam de capacitação promovida pela escola do TCE-RJ -** Os funcionários José Carlos Abrahão (ASSIN), Bruno Cunha (ASSIN), Gabriela Souza (PRESI), Juliana Carvalho (PROC) e Joana Fernandes (SECEX) participaram da capacitação “Gestão de Contratos Administrativos”, promovida pela Escola de Contas e Gestão (ECG) do TCE-RJ, que proporciona a formação e a reciclagem profissional de servidores nas esferas municipal, estadual e federal.

**Conselheiro Moacyr participa de oficina realizada pelo MME -** O conselheiro da Agenera e vice-presidente Regional Sudeste da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR) Moacyr Almeida Fonseca participou do workshop Gás para Crescer, promovido pelo Ministério de Minas e Energia (MME), nos dias 05 e 21 de setembro, em Brasília (DF). O encontro serviu para debater a construção para o aprimoramento do setor energético no Brasil, através do diálogo aberto entre os agentes, criando espaço para ouvir e acolher as contribuições convergentes.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

A oficina faz parte de uma sequência de eventos técnicos do MME cujo objetivo é discutir com agentes do setor que representam os diversos segmentos da indústria, entre eles formuladores de políticas públicas, reguladores, produtores, transportadores, comercializadores, distribuidoras e consumidores, os temas endereçados nas diversas frentes de trabalho que integram a iniciativa.

**Gerente da CAPET presente em curso promovido pela ABAR, em Maceió - O** gerente da CAPET, Fábio Côrtes do Nascimento, participou do Curso Introdutório à Análise de Impacto Regulatório (AIR) promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR) em Maceió (AL), de 13 a 15 de setembro. O curso debateu as melhorias da regulação em prol dos usuários e consumidores dos serviços públicos regulados.

Na programação teve ainda discussões acerca da agenda de reforma regulatória, ferramentas de melhoria, definição, objetivos e benefícios da Análise de Impacto Regulatório, além das principais metodologias, críticas e alternativas regulatórias à AIR. Além dos servidores da ARSAL, o curso contou também com a participação de representantes de agências nacionais e estaduais, a exemplo da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Agência Nacional de Aviação Civil (Anac), Agência Reguladora do Pará (Arcon) e Agência do Rio Grande do Sul (Agergs). Também participaram servidores da Gás de Alagoas S.A (Algás) e da Liquegás, subsidiária da Petrobras. *(Com informações da Ascom da Arsal)*

**Prolagos promove seminário para debater parcerias para avanço do saneamento** - O gerente da CASAN, Oldemar Guimarães, participou do seminário promovido pela Prolagos "Saneamento em Pauta", realizado dia 12 de setembro, em Cabo Frio, na Região dos Lagos. Pesquisadores, representantes de administrações municipais e estadual, instituições públicas como o BNDES (Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social), sociedade civil organizada, profissionais e especialistas se reuniram para debater o novo momento que vive o setor, com a perspectiva de uma maior abertura à iniciativa privada por meio de concessões, privatizações e parcerias público-privadas e a necessidade de maior inserção e diálogo com a comunidade neste contexto.

**Conselheiro Moacyr participa de reunião de comissão da Alerj que estuda aprimoramento das agências** - O conselheiro e vice-presidente Regional Sudeste da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR) Moacyr Almeida Fonseca participou da reunião da comissão especial da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj) destinada a realizar estudos e apresentar um projeto de lei para o aprimoramento das agências reguladoras do estado. A Agergs esteve representada ainda pela assessora especial da Presidência, Bruna Martins.

**Curso da ABAR reúne funcionários de agências reguladoras de vários estados no Rio** - Funcionários da Agergs participaram do curso Regulação - Teoria e Prática promovido pela ABAR, com apoio da Agetransp, ministrado pelo economista e especialista em Gestão Governamental e Políticas Públicas, Jadir Proença. O curso teve o objetivo de contribuir para que os participantes compreendam o processo regulatório a partir de uma perspectiva teórica embasada em reconhecidas publicações nacionais e internacionais e das melhores práticas observadas na experiência regulatória brasileira.

**Ouidora participa da 1ª Reunião dos Ouvidores do Poder Executivo** - A ouvidora da Agergs, Maria Clara Canedo, participou da 1ª Reunião dos Ouvidores do Poder Executivo do Estado do Rio e dos responsáveis por centrais de relacionamentos e equivalentes. O encontro foi uma



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

iniciativa da Auditoria-Geral do Estado (AGE) em parceria com a Casa Civil e Controladoria Geral da União (CGU), que apoiam e fomentam o controle social, a transparência pública e o acesso à informação.

**Participação em Audiências Públicas**

**Gerente da CARES participa de audiência pública que debateu vazamento de chorume do CTR de Seropédica, na Baixada Fluminense** - O gerente da CARES, Pedro Pequeno, representou a Agenesra na audiência pública conjunta das comissões de Saneamento Ambiental e Defesa do Meio Ambiente da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj), no dia 31 de março.

**Agenesra participa de reunião na Alerj sobre concessão do tratamento de esgoto de Arraial do Cabo** - O conselheiro-presidente da Agenesra, José Bismarck Vianna de Souza, participou de reunião extraordinária conjunta das comissões de Assuntos Municipais e Saneamento Ambiental da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj), realizada no dia 04 de abril.

No encontro foi debatida a concessão do serviço de coleta e tratamento de esgoto de Arraial do Cabo, na Região dos Lagos. Uma lei municipal sancionada pelo prefeito do município concedeu o serviço à Concessionária Prolagos, que já é responsável pelo abastecimento de água na cidade.

**Medidas da Agenesra para explosão em Fazenda Botafogo são apresentadas em audiência pública na Alerj\*** - As medidas tomadas pela Agenesra para amenizar o sofrimento dos condôminos de um prédio com 40 apartamentos no Conjunto Habitacional Fazenda Botafogo, em Coelho Neto, Zona Norte do Rio, onde ocorreu uma explosão no início da manhã do dia 05 de abril, foram apresentadas a parlamentares da Comissão de Defesa Civil da Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj), durante audiência pública dia 15 do mesmo mês. A presença da Agenesra se deveu ao fato de que o condomínio é abastecido por gás canalizado da Concessionária Ceg. O conselheiro-presidente José Bismarck Vianna de Souza representou a Agenesra.

**Gerente da CARES participa de consulta pública sobre recuperação da Baía de Guanabara** - Transparência para a situação ambiental da Baía de Guanabara. Esse foi o tema da 2ª Consulta Pública sobre o Plano de Recuperação da Baía, promovida pela Secretaria de Estado do Ambiente (SEA), no dia 23 de junho, na sede da Defesa Civil, em Niterói. O engenheiro regulador e gerente da CARES, Pedro Pequeno, participou do evento, que teve ainda a presença de representantes de instituições de pesquisa, universidades e órgãos ambientais. Eles debateram, dentre outros assuntos, sobre os melhores indicadores de qualidade que possam demonstrar à população as condições da saúde das águas da Baía da Guanabara e de toda sua área de influência.

**Assessora representa a Agenesra na Alerj em reunião da comissão criada para realizar estudos sobre aprimoramento das agências reguladoras** - A assessora especial da Presidência Bruna Duarte Martins representou a Agenesra na primeira reunião da Comissão Especial da Assembleia Legislativa do Estado do Rio (Alerj), criada para realizar estudos e apresentar propostas para o aprimoramento das agências reguladoras do estado. No encontro, dia 08 de setembro, os deputados que integram a comissão convidaram o professor de direito administrativo da Fundação Getulio Vargas (FGV), Sérgio Guerra, que apresentou um panorama histórico da criação e do funcionamento das agências no País e discutiu propostas de mudanças na legislação estadual.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

De acordo com a Assessoria de Comunicação da Alerj, o estado possui duas agências reguladoras setoriais: a Agetransp, destinada a regular os serviços concedidos de transportes, e a Agenera, voltada aos serviços de energia e saneamento. Elas foram criadas na extinção da Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro (ASEP-RJ), multissetorial, que completaria 20 anos em 2017.

Um dos pontos de maior destaque na discussão entre os deputados da Alerj e o professor foi a formação do conselho das agências, que é indicado pelo Poder Executivo. Guerra problematizou a “indicação política” ao cargo de conselheiro e propôs o fim da possibilidade de recondução.

Também foram debatidas a inserção de metas específicas nos contratos de concessão, a criação de um comitê de busca, em que os parlamentares decidiriam a formação do conselho a partir de algumas indicações do Executivo, e a possibilidade de um acompanhamento permanente das ações da agência feito pelos membros do Legislativo.

Criada em julho, a comissão pretende realizar, em três meses, audiências públicas para ouvir representantes dos diversos setores envolvidos na temática, apresentado ao final um novo projeto de lei das agências reguladoras do estado.

A reunião foi presidida pelo presidente da comissão, deputado Comte Bittencourt (PPS). Também participaram os deputados Luiz Paulo (PSDB), que é vice-presidente da comissão, e Carlos Minc (sem partido), relator. *(Com informações da Ascom da Alerj)*

**Conselheiro-presidente defende, na Alerj, maior autonomia financeira para aumentar fiscalização e reforçar quadro técnico** - O conselheiro-presidente José Bismarck Vianna de Souza defendeu, em audiência realizada dia 03 de novembro na Assembleia Legislativa do Estado do Rio (Alerj), maior autonomia financeira para a Agenera. A reunião foi promovida pela Comissão Especial da Alerj que estuda o aprimoramento da legislação sobre as agências reguladoras estaduais e contou com a presença dos conselheiros Luigi Troisi, Silvio Santos, Roosevelt Brasil e Moacyr Fonseca.

José Bismarck defendeu, por exemplo, que a destinação de parte dos recursos das multas aplicadas às concessionárias para o caixa da própria Agência, com o objetivo de reforçar o quadro técnico do órgão. Atualmente as agências utilizam recursos da Taxa de Regulação, um valor correspondente a 0,5% do somatório das receitas das tarifas recolhidas mensalmente pelas concessionárias, para custear todas as suas despesas. De acordo com o conselheiro-presidente, novas fontes de renda vão representar uma melhoria nos serviços.

Essa foi a primeira convocação da Agenera para participar da reunião da comissão criada para realizar estudos e apresentar propostas para o aprimoramento das agências reguladoras do estado cuja criação completará 20 anos em 2017.

A comissão especial tem como objetivo apresentar uma nova legislação que esteja atualizada às relações entre poder concedente, concessionárias e usuários. Os deputados da comissão ouviram especialistas e representantes das agências e do Executivo para aprimorar o projeto. *(Com informações da Ascom da Alerj)*

#### **Principais Atividades do Conselho Diretor**

Responsáveis por relatar os processos deliberados nas Sessões Regulatórias, que são encontros mensais ou extraordinários, Conselho Diretor (CODIR) emite instruções normativas e portarias que determinam procedimentos administrativos e regulatórios que regem as atividades da Agenera e das Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa, Ceg Rio Gas Natural Fenosa, Prolagos, Águas de Juturnaíba





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

e Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae). Todo o conjunto de medidas que o CODIR adota, seja administrativo ou regulatório, deve ser publicado no Diário Oficial do Estado (D.O.) para ter efeito regulamentar.

O CODIR iniciou e encerrou suas atividades em 2016 com cinco conselheiros: José Bismarck Vianna de Souza, que é o conselheiro-presidente, Luigi Eduardo Troisi, Moacyr Almeida Fonseca, Roosevelt Brasil Fonseca e Silvio Carlos Santos Ferreira.

Em maio, encerrou o primeiro mandato do conselheiro Luigi Eduardo Troisi. Mas em abril, o economista deu início ao seu processo de recondução ao cargo para um novo mandato de quatro anos. O conselheiro assinou o termo de posse em reunião interna realizada dia 17 de maio, seis dias após a sua nomeação ter sido publicada no D.O., em ato do governador em exercício Francisco Dornelles.

O CODIR relata os processos deliberados nas Sessões Regulatórias e podem recomendar ou determinar mudanças nos procedimentos, advertir e multar as concessionárias reguladas pela Agenera para adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população. No julgamento dos processos referentes às Concessionárias Prologos e Águas de Juturnaíba, o CODIR conta ainda com um vogal indicado pelo Consórcio Intermunicipal Lagos São João (CILSJ). O Consórcio é composto pelos municípios de Araruama, Armação dos Búzios, Arraial do Cabo, Cabo Frio, Cachoeiras de Macacu, Casimiro de Abreu, Iguaba Grande, Maricá, Rio Bonito, Rio das Ostras, São Pedro da Aldeia, Saquarema e Silva Jardim. No julgamento dos processos que envolvam a Cedae, o vogal pode ser representado por uma pessoa que na ocasião represente um dos 64 municípios da área de atuação da Companhia; e no caso de haver mais de um representante, a escolha é feita por sorteio realizado pelo conselheiro-presidente no momento anterior ao início dos trabalhos da Sessão Regulatória.

Também no ano de 2016, o CODIR homologou o primeiro reajuste tarifário anual da Cedae, com base na proposta apresentada pela Companhia, conforme determina o Artigo 9º do Decreto Estadual nº 45.344, de 18 de agosto de 2015, que estabelece as condições gerais para a regulação e fiscalização das atividades da Cedae pela Agência Reguladora Fluminense.

Em 2016, o CODIR deu prosseguimento à emissão de instruções normativas, regulamentando novos procedimentos a serem praticados pela Cedae:

1) Penalidades a serem aplicadas às infrações cometidas pela Companhia. A infração às leis, aos regulamentos ou às demais normas aplicáveis aos serviços de saneamento básico na sua área de atuação, bem assim a inobservância dos deveres decorrentes do Decreto Estadual nº 45.344/2015, sujeitará a Cedae às penalidades de advertência e multa. As penalidades estão sendo aplicadas mediante decisão fundamentada pelo CODIR, julgadas em processos regulatórios.

2) Manuais que regulamentam os procedimentos do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC/Call Center) e Ouvidorias da Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) e da Agenera na relação com os usuários da Cedae. Os manuais que regulamentam o SAC/Call Center das Ouvidorias da Cedae e da Agenera marcaram o início do acompanhamento das ações da Companhia no atendimento aos seus usuários, cujas diretrizes e procedimentos operacionais ajudarão o CODIR a avaliar o grau de qualidade dos serviços prestados no atendimento de solicitações e demandas com os consumidores, tendo como parâmetros critérios de eficiência e da continuidade dos serviços da Companhia.

Além das instruções normativas relativas à Cedae, o CODIR também regulamentou, em 2016, os critérios e procedimentos a serem adotados na fiscalização e regulação da prestação dos serviços de operação dos Consórcios Públicos para Gestão de Resíduos Sólidos já formalizados pelo Governo do



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

Estado: Baixada Fluminense e Regiões Centro Sul, Sul Fluminense, Vale do Café, Noroeste, Serrana 1 e 2 e dos Lagos.

De acordo com a Lei Estadual nº 4.556/2005, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 38.618/2005, cabe à Agenera regular e normatizar os serviços de operação dos aterros sanitários

De acordo com os avisos publicados no D.O., estavam previstos o julgamento de 297 processos nas 15 Sessões Regulatórias realizadas pelo CODIR em 2016, sendo três extraordinárias. Quarenta e cinco foram retirados da pauta antes mesmo do início das Sessões Regulatórias; em vista disso, registra-se a disponibilidade, para julgamento, de 252 processos, sendo que em alguns casos há mais de uma deliberação emitida no voto final do relator. Assim, registra-se a emissão de 262 deliberações em 2016, assim distribuídas:

| Deliberações Emitidas pelo CODIR em 2016       |            |
|--|------------|
| Concessionárias Ceg e Ceg Rio                  | 15         |
| Concessionária Ceg                             | 135        |
| Concessionária Ceg Rio                         | 16         |
| Concessionária Águas de Juturnaíba             | 21         |
| Concessionária Prolagos                        | 49         |
| Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos | 2          |
| Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae)  | 24         |
| <b>TOTAL</b>                                   | <b>262</b> |

Das deliberações emitidas pelo CODIR, em 178 houve aplicação de penalidades, que são anunciadas durante a leitura do voto do conselheiro relator do processo nas Sessões Regulatórias e publicadas no D.O. sob a forma de deliberação. Após o processo ser lavrado, a Agenera emite um auto de infração comunicando às concessionárias a penalidade aplicada, com o respectivo valor correspondente, se tratar de multa pecuniária. Há casos em que as concessionárias pagam diretamente à Agência, mas as multas que forem contestadas e não forem pagas geram inscrição na Dívida Ativa junto à Procuradoria-Geral do Estado, que passa a ser o órgão responsável pela cobrança.

| AGENERSA - Relatório Consolidado Período |            |                  | si/Anuados          |                   | Período: 01/01/2016 - 31/12/2016 |                         |                         |                   |                |
|--|------------|------------------|---------------------|-------------------|----------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|----------------|
| Concessionária                           | Quantidade | Penalidade       | Penalidade Aplicada | Valor Lavrado     | Dívida Ativa Vir. Histórico      | Dívida Ativa Vir. Atual | Valor Quitado Histórico | Valor Recolhido   | Vir.Rev.Quinq. |
|  |            |                  | ①                   | ②                 | ③                                |                         |                         |                   | ⑦              |
| ÁGUAS DE JUTURNAÍBA                      | 1          | Advertência      | 0,00                |                   | 0,00                             |                         | 0,00                    | 0,00              | 0,00           |
| ÁGUAS DE JUTURNAÍBA                      | 2          | Multa Pecuniária | 27.588,28           | 27.588,28         | 0,00                             |                         | 0,00                    | 0,00              | 0,00           |
| CEG                                      | 83         | Advertência      | 0,00                | 0,00              | 0,00                             |                         | 0,00                    | 0,00              | 0,00           |
| CEG                                      | 66         | Multa Pecuniária | 892.822,21          | 892.822,21        | 596.998,23                       | 654.777,74              | 0,00                    | 0,00              | 0,00           |
| E CEG-RIO                                | 4          | Advertência      | 0,00                | 0,00              | 0,00                             |                         | 0,00                    | 0,00              | 0,00           |
| E CEG-RIO                                | 3          | Multa Pecuniária | 3.904,89            | 3.904,89          | 3.112,23                         | 3.122,09                | 0,00                    | 0,00              | 0,00           |
| PROLAGOS                                 | 31         | Advertência      | 0,00                | 0,00              | 0,00                             |                         | 0,00                    | 0,00              | 0,00           |
| PROLAGOS                                 | 19         | Multa Pecuniária | 184.782,38          | 184.782,38        | 0,00                             |                         | 159.508,10              | 184.772,10        | 0,00           |
| <b>Total</b>                             | <b>178</b> |                  | <b>885.077,76</b>   | <b>889.077,76</b> | <b>570.108,46</b>                | <b>657.900,70</b>       | <b>159.508,10</b>       | <b>164.772,10</b> | <b>0,00</b>    |

① = 1 + 2 + 3 + 4, do Relatório de Conferência  
 ② = 1 + 2 + 4, do Relatório de Conferência  
 ③ = ① - ② = 3, do Relatório de Conferência  
 ⑦ = ① + ③ = 1 + 4, do Relatório de Conferência  
 Total Geral de Penalidades = ① + ⑦ deste relatório

Seguindo a tendência de anos anteriores, a Agenera registrou redução de 18% no número de processos autuados em 2016 em relação a 2015. O Protocolo - setor responsável pela autuação de processos - registrou a abertura de 426 autos processuais. A Cedae foi a única empresa regulada pela Agenera que apontou aumento no número de processos autuados, totalizando 66, quase 200% a mais



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

do registrado no ano anterior, quando a Agenera deu início à regulação e fiscalização das atividades da Companhia.

Os demais processos estão relacionados às atividades regulatórias prestadas pelas Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa, Ceg Rio Gas Natural Fenosa, Prolagos e Águas de Juturnaíba, de acordo com o mostrado no quadro:

| Processos Atuados                                       | 2011       | 2012       | 2013       | 2014       | 2015       | 2016       |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Agenera   | 262        | 233        | 241        | 159        | 104        | 103        |
| Agenera / Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) | -          | -          | -          | 4          | -          | -          |
| Cedae   | -          | -          | -          | -          | 21         | 66         |
| Concessionária Águas de Juturnaíba                      | 29         | 34         | 27         | 65         | 52         | 35         |
| Concessionária Prolagos                                 | 36         | 79         | 64         | 10         | 92         | 66         |
| Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos          | 1          | 1          | 3          | 2          | 2          | -          |
| Concessionária Ceg                                      | 247        | 387        | 391        | 277        | 206        | 111        |
| Concessionária Ceg Rio                                  | 49         | 45         | 43         | 40         | 32         | 29         |
| Concessionárias Ceg e Ceg Rio                           | 4          | 2          | 8          | 13         | 9          | 12         |
| Resíduos Sólidos  | -          | -          | -          | -          | 2          | 3          |
| <b>TOTAL</b>  | <b>641</b> | <b>788</b> | <b>777</b> | <b>670</b> | <b>522</b> | <b>426</b> |

As atividades internas, externas e administrativas, que são realizadas com o apoio da Secretaria Executiva (SECEX), mantiveram a média de anos anteriores, à exceção dos autos de infração e despachos/correspondências internas que sofreram variações, para mais ou para menos:

| Atividades Administrativas com Apoio da SECEX   |       |       |       |       |       |       |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Atividades / Ano                                | 2011  | 2012  | 2013  | 2014  | 2015  | 2016  |
| Instruções Normativas                           | 7     | 16    | 4     | 8     | 9     | 10    |
| Portarias                                       | 66    | 75    | 76    | 45    | 49    | 33    |
| Resoluções Internas                             | 61    | 62    | 73    | 68    | 40    | 55    |
| Ofícios Expedidos                               | 678   | 828   | 1.386 | 1.457 | 1.389 | 1.770 |
| Despachos / Correspondências Internas Expedidas | 3.584 | 4.661 | 6.682 | 6.659 | 3.370 | 9000  |
| Reuniões Internas do CODIR                      | 26    | 27    | 26    | 29    | 26    | 25    |
| Sessões Regulatórias                            | 13    | 15    | 15    | 13    | 15    | 15    |
| Autos de Infração                               | 59    | 213   | 246   | 266   | 210   | 178   |
| Processos Dívida Ativa                          | 48    | 9     | 72    | 92    | 129   | 122   |

### Principais Deliberações

As deliberações geradas a partir do julgamento dos processos regulatórios podem recomendar ou determinar mudanças nos procedimentos, advertir e multar as concessionárias, com o objetivo de adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população. As decisões do CODIR são definitivas e publicadas no Diário Oficial. Ainda assim, qualquer interessado pode apontar a ocorrência de inexatidão material, contradição, omissão e/ou obscuridade entre a decisão e seus fundamentos, mediante a interposição de embargos, ou ainda objetivando a re-análise do mérito, mediante a interposição de recurso.

Os processos regulatórios abordam os mais diversos temas, técnico-jurídicos ou financeiros da operação dos serviços públicos concedidos, podendo ser instaurados a partir de reclamações de



Govorno do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

usuários dos serviços ou de notícias veiculadas na imprensa, bem como de falhas ou problemas apontados pela fiscalização da Agenera quanto à prestação dos serviços. Os reajustes anuais das tarifas, revisões periódicas e metas, previstos nos contratos de concessão são, também, objeto de processos regulatórios específicos que geram uma ou mais deliberações.

Das 262 deliberações emitidas em 2016, destacam-se, em resumo:

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2913, DE 31 DE MAIO DE 2016.** O CODIR conheceu o 5º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão da Prolagos, que determinou a concessão dos serviços de coleta e tratamento de esgoto da Prefeitura de Arraial do Cabo, na Região dos Lagos, para a Concessionária Prolagos. A Agenera, por ser o órgão regulador e fiscalizador do contrato de concessão dos serviços públicos concedidos à Prolagos na região, abriu processo regulatório específico para acompanhar e tratar da incorporação do serviço de tratamento de esgoto de Arraial a ser prestado pela concessionária. A Prolagos já é responsável pelo abastecimento de água no município de Arraial do Cabo, além da operação do saneamento básico de Cabo Frio, Búzios, São Pedro da Aldeia e Iguaba Grande.

Com a concessão do esgoto, a população de Arraial do Cabo terá aumento na cobrança da tarifa na medida em que o serviço for prestado. De acordo com o Termo Aditivo - celebrado entre o Governo do Estado, os municípios da área de concessão da Prolagos, o Consórcio Intermunicipal Lagos São João e a própria concessionária -, a cobrança do serviço será feita de forma escalonada: no primeiro ano de concessão, a tarifa será cobrada no valor correspondente a 35% do valor que a empresa investirá no sistema de tratamento pelos próximos cinco anos; a partir do 13º mês, a tarifa será no total de 50% do valor praticado; e a partir do segundo ano de concessão, a Prolagos passará o valor integral da tarifa de esgoto. Ainda segundo o termo, cerca de R\$ 24,5 milhões (data base dez/2015) deverão ser investidos.

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2914, DE 31 DE MAIO DE 2016.** O CODIR conheceu o Termo de Compromisso de Apoio aos Clientes do Conjunto Habitacional Fazenda Botafogo celebrado entre a Agenera, Defensoria Pública do Rio de Janeiro, através do Núcleo de Defesa do Consumidor (Nudecon), e a Concessionária Ceg para comprovação das obrigações de investimentos no âmbito regulatório da concessionária. O acordo previu a contratação, por parte da concessionária, de uma empresa para realizar obras de modernização nas tubulações de gás canalizado nas redes externas do condomínio de Coelho Neto e também na parte interna dos apartamentos, se assim o proprietário do imóvel desejar.

A medida foi tomada como forma de compensar os danos causados pelo grave acidente ocorrido no início da manhã do dia 05 de abril, quando uma forte explosão em um dos prédios do condomínio matou cinco pessoas, feriu outras nove e danificou vários apartamentos.

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 2915, DE 28 DE JUNHO DE 2016.** O CODIR homologou uma tabela tarifária para os serviços de saneamento básico de Arraial do Cabo, na Região dos Lagos. A nova tabela com cálculos formulada pela Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET) da Agenera está prevista no 5º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão da Prolagos, que determinou que os serviços de coleta e tratamento de esgoto do município passem para a concessionária, que já é responsável pelo abastecimento de água na cidade. A tabela com os novos





**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

valores foi publicada no Diário Oficial do Estado do dia 29 de junho de 2016 e entrou em vigor no dia 01º de agosto.

Os consumidores tiveram aumento da tarifa para que fosse mantido o equilíbrio econômico-financeiro da concessão, e se refere à primeira parcela da recomposição tarifária prevista no 5º Termo Aditivo, que prevê três novos reajustes: no primeiro ano de concessão, a tarifa será cobrada no valor correspondente a 35% do valor que a empresa investirá no sistema de tratamento pelos próximos cinco anos; a partir do 13º mês a tarifa será no total de 50% do valor praticado; e a partir do segundo ano de concessão, a Prolagos passará o valor integral da tarifa de esgoto aos consumidores, sendo que os reajustes reais não se aplicam à integralidade da tarifa ora praticada para Arraial do Cabo.

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3001, DE 20 DE OUTUBRO DE 2016.** O CODIR determinou que as Concessionárias Ceg e Ceg Rio cumpram, no prazo de 180 dias, o disposto na Lei Estadual nº. 3 878, de 24 de junho de 2002, que obriga as concessionárias de serviços públicos manterem escritório de atendimento aos usuários em todos os municípios do Estado do Rio de Janeiro, desde que prestem serviços nos respectivos municípios.

**DELIBERAÇÃO AGENERSA Nº 3028, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2016.** O CODIR concedeu à Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) o reajuste integral de 12,7490% referente ao período de Agosto/2016 a Julho/2017. Tendo em vista que a Cedae ficou sem o referido reajuste nos meses de agosto a dezembro/2016, e que o parcial concedido vigorou apenas a partir de outubro/2016, a diferença refletirá em um reajuste complementar de 7,1261% na estrutura atualmente vigente, a partir de janeiro de 2017, por já ter sido adotado o reajuste preliminar de 9,32% em agosto de 2016, pela Deliberação 2950.

Este foi o primeiro reajuste tarifário anual da Cedae analisado pela Agenera com base na proposta apresentada pela Companhia, conforme determina o Artigo 9º do Decreto nº 45.344/2015, que estabelece as condições gerais para a regulação e fiscalização das atividades da Cedae pela Agência Reguladora Fluminense.

**DELIBERAÇÃO AGENERSA N.º3029, DE 06 DE DEZEMBRO DE 2016.** o CODIR deu sequência à regulamentação das condições gerais e tarifas para os agentes autoprodutores (AP - explorador e produtor de gás natural que utiliza parte ou totalidade de sua produção como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais), autoimportadores (AI - autorizado a importar gás natural que utiliza parte ou totalidade do produto importado como matéria-prima ou combustível em suas instalações industriais) e consumidores livres (CL - consumidor de gás natural que, nos termos da legislação estadual aplicável, tem a opção de adquirir o gás natural de qualquer agente produtor, importador ou comercializador) de gás natural.

A deliberação recomenda ajustes nas estruturas tarifárias da Ceg e Ceg Rio, que devem ser modificadas para incluir os novos agentes, uma vez que as concessionárias são responsáveis pela distribuição de gás canalizado no estado. O CODIR propõe ao Poder Concedente (Governo do Estado) celebrar um termo aditivo aos contratos de concessão celebrados com as concessionárias em 1997 para estender a todas as classes de consumidores a redução da vazão mínima de 100 mil para 25 mil m³/dia e estabelecer o consumo mínimo de 500 mil m³/mês, para a caracterização de consumidores livres. Com esta medida, espera-se aumentar o número de consumidores livres, que atualmente necessitam de um consumo mínimo de 100 mil m³ por dia de gás canalizado.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

O CODIR sugere ainda que seja analisada a possibilidade de instalação de dutos pelos agentes qualificados na Lei Federal nº 11.909/2009 (Lei do Gás), em projeto de interesse próprio, se não for a execução atendida pelas concessionárias, devendo nesta hipótese as atividades de operação e manutenção do trecho construído ficar a cargo da empresa.

Este foi mais um esforço da Agenersa para o entendimento da normatização e regulamentação de autoprodutores, autoimportadores e consumidores livres de gás natural no Estado do Rio, atendendo ao que determina a Lei do Gás. O processo regulatório já foi amplamente debatido em consultas e audiências públicas, em que foram recebidas contribuições de várias empresas e associações de consumidores de gás.

### **Instruções Normativas Emitidas Pelo CODIR em 2016**

A Agenersa emite instruções normativas para aperfeiçoar a regulação pertinente a sua área de atuação. O ato contribui para definir, aprimorar e regulamentar os procedimentos a serem adotados nas obrigações legais e contratuais da concessionárias reguladas. As instruções normativas também são criadas para auxiliar atos do CODIR no desempenho das atribuições da Agenersa e assegurar a unidade de ação no organismo administrativo. Para terem validade, as instruções devem ser publicadas no Diário Oficial do Estado para ter validade. Em 2016 foram emitidas 10 instruções normativas a saber:

**INSTRUÇÕES NORMATIVAS AGENERSA CODIR Nº 57 e Nº 58, DE 26 DE JANEIRO DE 2016, QUE APROVAM, RESPECTIVAMENTE, O MANUAL DE PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA DA AGENERSA NAS RELAÇÕES COM OS USUÁRIOS A E OUVIDORIA DA COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE - E APROVA O MANUAL DE PROCEDIMENTO SOBRE O SERVIÇO DE ATENDIMENTO - SAC/CALL CENTER REFERENTE À CEDAE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.** Publicadas no Diário Oficial do Estado em 15 de junho de 2016, estas instruções normativas aprovam os manuais que regulamentam os procedimentos do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC/Call Center) e Ouvidorias da Cedae e da Agenersa na relação com os usuários da Companhia. Os manuais de procedimentos estabelecem normas e prazos para o atendimento aos clientes tanto por parte da Cedae quanto pela Agenersa; eles também determinam direitos e deveres dos consumidores para registrar uma ocorrência relacionada aos serviços de água e esgoto nos 64 municípios onde a Companhia atua.

As instruções normativas entraram em vigor no dia 15 de julho de 2016, permitindo à Ouvidoria da Agenersa registrar ocorrências dos clientes da Cedae, bem como tratar dos assuntos da Ouvidoria e do SAC/Call Center em processos regulatórios específicos. Mas, antes de procurar o órgão regulador, o consumidor deve seguir o que determinam os manuais de procedimentos em anexo às instruções normativas nº 57 e nº 58.

O Manual de Procedimentos sobre o Serviço de Atendimento (SAC/Call Center) dá aos consumidores, dentre outros, o direito de realizar ligações gratuitas - de telefones fixos da área de concessão - para a Cedae para solicitar informações, tirar dúvidas, dar sugestão, fazer elogios, reclamação, denúncia, solicitação e suspensão ou cancelamento de serviços. De acordo com o manual, além de funcionar sem interrupção, todos os dias da semana, o telefone 0800 28 21 195 tem que fornecer no primeiro menu eletrônico a opção de contato com o atendente para reclamação e cancelamento de serviços, cujo tempo máximo de espera é de 03 (três) minutos. Caso o atendente não consiga resolver uma demanda, o usuário tem o direito de ter sua ligação transferida imediatamente para o setor competente, que terá até 60 segundos para atender o chamado em definitivo.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

**Manual da Ouvidoria da Cedae**

De acordo com o Manual de Procedimentos da Ouvidoria da Agenera nas Relações com os Usuários e Ouvidoria da Cedae, para problemas com os serviços de água ou esgoto nas áreas em que a Companhia atua, primeiro o usuário deve entrar em contato com o SAC/Call Center, através de ligação gratuita por meio do telefone 0800 28 21 195, ou ir a uma Agência de Atendimento da Cedae. Se a solução apresentada não for satisfatória, o consumidor deve procurar a Ouvidoria da Cedae pelo telefone 0800 031 6032 ou dirigir-se pessoalmente ao atendimento do setor na sua sede - Av. Presidente Vargas, nº 2655, térreo, Cidade Nova, Centro do Rio. Para receber atendimento da Ouvidoria da Cedae, o cliente deve apresentar o número de protocolo disponibilizado pelo Call Center ou suas Agências de Atendimento.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 59, DE 08 DE MARÇO DE 2016, QUE DISPÕE SOBRE A APLICABILIDADE DOS PROCEDIMENTOS INSTITUÍDOS NA AGENERSA, PARA A REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DAS ATIVIDADES DA COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE.** O CODIR modificou a redação do art. 2º da Instrução Normativa Agenera nº 52, de 26 de agosto de 2015, que dispõe sobre a aplicabilidade dos procedimentos das instruções normativas nº 10, de 12 de agosto de 2010, e nº 15, de 21 de dezembro de 2010, referentes ao recolhimento da Taxa de Regulação em vigor à Cedae. O CODIR resolveu aplicar os procedimentos das Instruções Normativas Agenera nºs 9, de 4 de maio de 2010; 10, de 12 de agosto de 2010; 11, de 31 de agosto de 2010; 13, de 14 de dezembro de 2010; 15, de 21 de dezembro de 2010; 20, de 4 de outubro de 2011; 23, de 05 de janeiro de 2012; 27, de 19 de abril de 2012; 31, de 06 de novembro de 2012; 51, de 06 de agosto de 2015 e da Resolução AGENERSA Nº 4, de 13 de setembro de 2011, à Cedae.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº 60/2016, DE 08 DE MARÇO DE 2016, QUE DISPÕE SOBRE A OBRIGATORIEDADE DA COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUA E ESGOTO – CEDAE - EM INFORMAR À AGENERSA SOBRE AUTUAÇÃO DE INFRAÇÃO DE ÓRGÃO MUNICIPAL, ESTADUAL OU FEDERAL QUANTO A DESCUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO AMBIENTAL OU DE SAÚDE PÚBLICA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.** Publicada no Diário Oficial do Estado em 15 de junho de 2016, esta instrução normativa resolve que a Cedae deve informar à Agenera, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da data do recebimento, sobre qualquer notificação/autuação de infração de Órgão Municipal, Estadual ou Federal quanto ao descumprimento da legislação ambiental ou de saúde pública. No informe, a Companhia deve apresentar o teor da notificação/autuação, bem como as providências adotadas, os prazos para cumprimento e outras informações que julgar pertinentes até o pronunciamento final do órgão fiscalizador.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº 61, DE 31 DE MARÇO DE 2016. DÁ NOVA REDAÇÃO AO ART. 3º DA INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 42, DE 16 DE ABRIL DE 2014.** O CODIR reformulou a redação do art. 3º da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 42/2014, que dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), por telefone, das Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa e Ceg Rio Gas Natural Fenosa, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor. Esta instrução elaborou uma série de normas a serem realizadas pelo SAC das concessionárias. Com a mudança, o art. 3º passou a vigorar com a seguinte redação: “As ligações para o SAC serão gratuitas



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

quando oriundas de telefones fixos dentro da respectiva área de concessão e o atendimento das solicitações e demandas não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor. §1º - A gratuidade de que trata o caput inclui, no âmbito da Concessionária CEG, as ligações oriundas de telefones móveis".

**INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº 62, DE 28 DE JUNHO DE 2016. DÁ NOVA REDAÇÃO AO ART. 3º DA INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA Nº 42, DE 16 DE ABRIL DE 2014, ALTERADA PELA INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA CODIR Nº 61/2016.** Publicada no diário oficial de 06/07/2016, CODIR reformulou a redação do art. 3º da Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 42/2014, que dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), por telefone, das Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa e Ceg Rio Gas Natural Fenosa, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor, alterada pela Instrução Normativa AGENERSA/CODIR nº 61/2016, que passou a vigorar com a seguinte redação: "As ligações para o SAC serão gratuitas quando oriundas de telefones fixos dentro da respectiva área de concessão e o atendimento das solicitações e demandas não deverão resultar em qualquer ônus para o consumidor. §1º - A gratuidade de que trata o caput inclui, no âmbito das Concessionárias CEG e CEG RIO, as ligações oriundas de telefones móveis".

**INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº 63, DE 22 DE JULHO DE 2016. DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELA AGENERSA, PARA ACOMPANHAMENTO DO PROGRAMA DE PESQUISA E DETECÇÃO SISTEMÁTICA DE VAZAMENTOS EM REDES E RAMAIS DA CEG E CEG RIO.** Para a emissão desta normativa, o CODIR levou em consideração a competência da AGENERSA e o dever das Concessionárias Ceg e Ceg Rio prestarem o serviço adequado, inclusive quanto ao requisito segurança, previsto no art. 6º da Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos. A IN nº 63 apresenta competências das concessionárias e da Câmara Técnica de Energia (CAENE) da AGENERSA no Programa de Pesquisa e Detecção Sistemática de Vazamentos em Redes e Ramais da Ceg e Ceg Rio. A IN determina que a cada três meses as concessionárias devem encaminhar as planilhas preenchidas conforme orientação da CAENE, que fará o acompanhamento das informações e emitir parecer semestralmente, em um prazo de 30 dias a contar do recebimento das informações das concessionárias, cuja análise deverá ser anexada aos autos de processo anual específico por empresa e remetido ao CODIR.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA CODIR Nº 64, DE 3 DE AGOSTO DE 2016. DISPÕE SOBRE AS CONDICIONANTES PARA REGULAÇÃO DOS ATERROS SANITÁRIOS NO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.** O CODIR estabeleceu os critérios e procedimentos a serem adotados na fiscalização e regulação da prestação dos serviços de operação de aterros sanitários regionais, cuja competência para a sua gestão no Estado do Rio é de responsabilidade dos Consórcios Públicos para Gestão de Resíduos Sólidos. Por meio da Instrução Normativa (IN) CODIR nº 64, publicada no Diário Oficial do dia 11 de agosto, a AGENERSA regulamentou os serviços para operação dos consórcios já formalizados pelo Governo do Estado: Baixada Fluminense e Regiões Centro Sul, Sul Fluminense, Vale do Café, Noroeste, Serrana 1 e 2 e dos Lagos.

De acordo com a IN, à medida que entrarem em operação as centrais de aterros sanitários, os Consórcios para Gestão de Resíduos terão que apresentar um Plano de Operação em um prazo de 180 dias - a partir da data da formalização de convênio das atividades de regulação com a AGENERSA -, a



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

fim de que seja aprovado pelo CODIR. Depois desse período, os consórcios estarão passíveis de aplicação de penalidades, cujos parâmetros serão definidos em comum acordo entre os poderes concedentes (estado e prefeituras), o prestador dos serviços e a Agenersa.

Para o desempenho das atividades contratadas pelo prestador de serviços do aterro e estações de transferência, o Plano de Operação deve seguir as condicionantes normatizadas pela Agenersa, dentre as quais devem apresentar informações institucionais, econômico-financeiros, jurídico-legais e técnico operacionais, sempre detalhando as metodologias a serem empregadas para o desempenho dessas condicionantes.

Na IN nº 64 também apresenta os procedimentos para preenchimento de formulários referentes às ações de fiscalização e aplicação de penalidades que porventura sejam empregados pelos fiscais da Agenersa, bem os modelos do termo de notificação, relatório de fiscalização e auto de infração a serem aplicados. Até a apresentação do Plano de Operação do Aterro, a Agenersa não aplicará sanções de multas pecuniárias relativas a não conformidades em função do projeto de operação, mas poderá advertir e estabelecer prazos para o enquadramento nas respectivas conformidades.

A fiscalização ambiental será de responsabilidade dos órgãos ambientais competentes das esferas municipal, estadual e federal.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA/CD Nº 65 DE 25 DE AGOSTO DE 2016. ALTERA DISPOSITIVO DA INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA/CD Nº 009/2010, DE 04 DE MAIO DE 2010, QUE “DISPÕE SOBRE OS ENUNCIADOS DA AGENERSA”.** Publicada no diário oficial de 02 de setembro de 2016, esta instrução normativa modificou a redação do Enunciado nº 6 da Instrução Normativa AGENERSA/CD nº 009/2010, de 04 de maio de 2010, cujo conteúdo ficou: “O Relatório, Voto e a Deliberação (s) são partes integrantes da 1ª via do auto de infração e compõem a instrução do Processo Administrativo Punitivo”.

**INSTRUÇÃO NORMATIVA AGENERSA/CD Nº 66, DE 14 DE SETEMBRO DE 2016. DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS A SEREM ADOTADOS PELA AGENERSA NAS AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO E APLICAÇÃO DE PENALIDADE À COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS - CEDAE.** O CODIR regulamentou as penalidades a serem aplicadas às infrações cometidas pela Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae). Os trâmites que normatizam as sanções entraram em vigor no dia 28 de outubro. A Instrução Normativa (IN) Agenersa/CD nº 66 também regulamenta os procedimentos a serem adotados nas ações de fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário nos 64 municípios onde a Cedae atua.

De acordo com a IN nº 66, a infração às leis, aos regulamentos ou às demais normas aplicáveis aos serviços de saneamento básico na sua área de atuação, bem assim a inobservância dos deveres decorrentes do Decreto Estadual nº 45.344/2015, sujeitará a Cedae às penalidades de advertência e/ou multa, cuja aplicação se dará mediante decisão fundamentada pelo CODIR, julgadas em processos regulatórios.

No caso de multa pecuniária aplicada pelo CODIR, o percentual vai variar de 0,01% (um centésimo por cento) até 0,10% (um décimo por cento) sobre o valor do faturamento da Cedae nos últimos 12 meses anteriores à ocorrência da infração. Atualmente, o valor da multa máxima equivale a cerca de R\$ 4,5 milhões. Os valores das multas, vencidas e não pagas, serão atualizados pela incidência da taxa do Sistema Especial de Liquidação e Custódia (SELIC), a partir do vencimento da



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

obrigação até seu efetivo recolhimento, sendo considerada praticada a infração no dia do efetivo ilícito ou, quando impossível a exata apuração dessa data, o dia em que a Agenesra obtiver ciência da infração.

Além do prazo de 15 dias para recorrer da decisão do CODIR, a Cedae terá 30 dias - a contar da data da publicação da deliberação - para pagar o valor equivalente à multa pecuniária; após este prazo, o processo regulatório instaurado na Agenesra estará sujeito aos desdobramentos decorrentes de ação judicial.

### **Cobrança indevida poderá gerar penalidade**

De acordo com a IN nº 66, são passíveis de penalidades - advertência ou multa -, dentre outros, não prestar contas à Agenesra da gestão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário; deixar de informar aos usuários as condições e a localização da rede atual de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como dos seus planos e cronogramas de expansão, de modo a informar e atrair novos clientes para as áreas com serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário; deixar de dispor os meios indispensáveis, gratuitos e eficazes, para as comunicações das falhas ou irregularidades na prestação dos serviços, de eventuais atos ilícitos praticados por seus empregados, agentes ou prepostos bem como para recebimento de denúncias de vazamento de água e tratamento irregular de esgoto, ou de quaisquer outros fatos suscetíveis de acarretar risco e reclamações e/ou deixar de divulgar amplamente ao público a existência desse serviço, e/ou deixar de manter banco de dados contendo o registro das denúncias e reclamações à disposição do Estado e da Agenesra; deixar de atender pedidos de fornecimento a usuários, desde que satisfeitas as condições de rentabilidade e viabilidade técnica; impedir o livre acesso da fiscalização; condicionar a ligação ou religação da unidade de consumidor do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário ao pagamento de valores não previstos no contrato de adesão ou a débitos não imputáveis ao usuário; restringir ou interromper a prestação dos serviços nos casos de força maior sem a comunicação, às partes afetadas, do evento ocorrido, em tempo e por meio hábil; alienar ou onerar direitos creditórios contra os usuários de forma a comprometer a operação e a continuidade da prestação dos serviços; cobrar dos usuários tarifas não previstas na legislação ou praticar tarifas em valores superiores aos autorizados pela Agenesra; deixar de observar as normas legais e regulamentares sobre a preservação do meio ambiente no exercício da sua atividade.

A aplicação da penalidade de advertência ou o pagamento da multa não exime a Cedae da obrigação de sanar a falha ou a irregularidade que lhe deu origem.

### **Fiscalização permanente**

A Instrução Normativa nº 66 também aprova os procedimentos a serem adotados nas ações de fiscalização de técnicos da Agenesra à área de atuação da Cedae. A normatização tem por objetivo conhecer as condições, os instrumentos e os procedimentos utilizados pela Companhia e zelar para que os serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário sejam operados de forma adequada, respeitando as exigências legais aplicáveis.

A ação de fiscalização será permanente, aplicando-se técnicas e procedimentos à base de amostragem, salvo em se tratando de denúncias e reclamações e poderá ser emergencial, programada e a distância. Os técnicos da Agenesra poderão reiterar suas solicitações quando as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória, fixar ou prorrogar prazos para o atendimento de suas solicitações.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

De acordo com a regulamentação, a conclusão dos trabalhos se dará mediante a apresentação de um relatório, que deverá ser entregue à Gerência da Câmara de Saneamento da Agenersa (CASAN) ou da Câmara de Política Econômica e Tarifária (CAPET), de acordo com o assunto, no prazo máximo de 03 (três) dias, contados do término da ação de fiscalização. Na hipótese de haver irregularidades, será lavrado o termo de notificação e a posterior instauração de processo regulatório. São estes documentos técnicos que poderão fundamentar as decisões do CODIR no julgamento da penalidade a ser aplicada.

### **Câmaras Técnicas**

Atualmente a Agenersa é responsável pela regulação dos contratos de concessão dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio, operados pelas Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa (Ceg) e Ceg Rio Gas Natural Fenosa (Ceg Rio), e abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto na Região dos Lagos, cujos serviços pertencem às Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, e nos municípios onde a Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae) atua. A Agenersa também regula e normatiza os serviços de operação de aterros sanitários no Estado do Rio, cujas atividades estão sendo elaboradas para serem exercidas por meio de Consórcios Públicos de Gestão de Resíduos.

As ações de fiscalização, emissão de notas e pareceres técnicos nas atividades regulatórias da Agenersa são de responsabilidade das quatro Câmaras Técnicas que compõem a estrutura permanente da Agência Reguladora Fluminense. Estes grupos são formados por profissionais especialistas que realizam estudos técnicos detalhados que podem fundamentar decisões do Conselho Diretor (CODIR).

### **Câmara Técnica de Energia - CAENE**

A Câmara Técnica de Energia (CAENE) é responsável por acompanhar, supervisionar e fiscalizar o cumprimento das metas formalmente estabelecidas do serviço de distribuição de gás natural canalizado realizado pelas Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa e Ceg Rio Gas Natural Fenosa.

A CAENE possui equipe própria, formada por dois engenheiros, um arquiteto e um técnico em mecânica, que faz acompanhamento sistemático das obras que executadas pelas concessionárias, elencando as de maior porte em andamento para realização de vistorias, aferindo o cumprimento das metas formalmente estabelecidas. Ações emergenciais que tenham envolvimento das concessionárias de gás canalizado também são sujeitas à vistoria dos técnicos da CAENE.

O setor realiza atividades burocráticas, instrução de processos, emissão de pareceres e elabora normas técnicas e padrões necessários à fiscalização dos serviços públicos regulados pela Agenersa, gerando documentos técnicos que contribuem para embasar as decisões do CODIR.

Em 2016, a CAENE registrou a entrada de 470 processos para instrução, quase 23% a menos que no ano anterior. Para os diversos órgãos da Agenersa, houve redução de cerca de 16% de processos instruídos e remetidos em relação a 2015.

Os dados comparativos referentes às atividades desenvolvidas pela CAENE a partir de 2011 podem ser observados na tabela que segue.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

| Atividades Desenvolvidas pela CAENE  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| Processos com Entrada para Instrução | 564  | 949  | 900  | 909  | 616  | 470  |
| Processos Instruídos e Remetidos     | 528  | 1015 | 831  | 924  | 560  | 467  |
| Relatórios de Fiscalização           | 57   | 96   | 121  | 93   | 50   | 11   |
| Termos de Notificação                | 23   | 37   | 36   | 7    | 11   | 6    |
| Documentos Enviados Internos         | 229  | 261  | 102  | 71   | 46   | 55   |
| Documentos Enviados Externos         | 273  | 334  | 224  | 184  | 88   | 69   |

Das 262 deliberações emitidas pelo CODIR em 2016, quase 70% delas estão relacionadas às concessionárias de gás, ou seja, passaram pela instrução da CAENE. Foram 135 pertencentes à Concessionária Ceg e 16, à Ceg Rio.

#### **Câmara de Saneamento – CASAN**

A Câmara Técnica de Saneamento (CASAN) é responsável por acompanhar, supervisionar e fiscalizar os serviços de distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto concedidos às Concessionárias Prolagos, Águas de Juturnaíba e Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae). Juntas, essas empresas operam os serviços de saneamento básico de 72 municípios, atendendo a uma população de aproximadamente 14 milhões de pessoas no Estado do Rio.

Dentro da estrutura há a divisão CEDAE, que atua, preferencialmente, na fiscalização técnica das atividades da Companhia Estadual de Águas e Esgotos. A CASAN/Cedae é formada por uma equipe de três engenheiros e um administrador que faz o acompanhamento do abastecimento de água e esgotamento sanitário para controle e verificação da documentação que é encaminhada à Agenesra pelas Concessionárias Águas de Juturnaíba, Prolagos e Cedae no cumprimento às obrigações contidas na legislação, no Contrato de Concessão e no Manual de Procedimentos, destacando-se: Relatório Anual de Qualidade de Água; Cadastro de Redes; Plano de Manutenção, Melhorias e Expansão dos Serviços (PMMES); relação de usuários; Programa de Controle de Perdas; Plano de Monitoramento de Pressão; Relatório de Impactos Ambientais; relatórios gerenciais; Relatório sobre Níveis de Serviço; registro de geradores de efluentes industriais que retornam às redes de esgoto; Relatório de Análises de Água e Esgoto; quitação de débito; Planos de Contingências, de Prevenção de Emergência, de Combate a Fraude; e Programa de Atividades do Plano de Educação Ambiental.

A CASAN também realiza atividades burocráticas, instrução de processos, emissão de pareceres e elaboração de normas técnicas e padrões necessários à fiscalização dos serviços públicos regulados pela Agenesra, gerando documentos técnicos que podem fundamentar futura decisão do CODIR.

#### **Câmara de Resíduos Sólidos - CARES**

A Câmara de Resíduos Sólidos (CARES) acompanha, supervisiona e normatiza, segundo a legislação em vigor, os contratos de concessão sujeitos à Agenesra, aferindo, em sua respectiva área de atuação, o cumprimento, pelos concessionários dos serviços públicos concedidos e permitidos, das metas contratualmente estabelecidas.

A CARES é composta por dois engenheiros que devem observar a evolução tecnológica dos serviços públicos concedidos, permitidos e autorizados. O setor exerce o controle sobre o uso e conservação dos bens reversíveis pelos delegatários de serviços públicos e estabelece os índices de desempenho e controle da qualidade dos serviços de operação de aterros sanitários no Estado do Rio de Janeiro, cujas atividades estão sendo elaboradas pelo Governo do Estado do Rio, por meio da Secretaria de Estado do Ambiente (SEA), para serem exercidas por meio de Consórcios Públicos de Gestão de Resíduos.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Os engenheiros da CARES realizam atividades relativas à articulação institucional e técnicas, com presença em audiências públicas, reuniões e encontros que tratam de saneamento básico, com foco na gestão de resíduos sólidos. Estiveram presentes no grupo de trabalho que elaborou a minuta da Instrução Normativa nº 64, que dispõe sobre as condicionantes para regulação dos aterros sanitários no estado do rio de janeiro, informando e detalhando como atender aos indicadores de qualidade de desempenho, em comum acordo com os poderes concedentes e o órgão regulador.

Eles fizeram o acompanhamento da formação dos consórcios intermunicipais, elaborando minutas de convênio para regulação dos serviços relativos ao manejo de resíduos sólidos, em especial das unidades de tratamento e disposição final e análise de minutas de editais e de contratos para prestação dos serviços dos consórcios Noroeste Fluminense, Vale do Café e Centro Sul 1.

A Câmara de Resíduos Sólidos representa a Agenesra nas reuniões do Programa de Saneamento dos Municípios do Entorno da Baía de Guanabara (PSAM). O PSAM apoia a elaboração dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB) de 15 municípios ao redor da Baía da Guanabara que, de acordo com a Lei Federal nº 11.445/2007, deve abranger serviços, infraestruturas e instalações operacionais relacionados aos processos de distribuição de água potável, esgotamento sanitário, gestão de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas. O PMSB é elaborado por técnicos das prefeituras cujas propostas são aprovadas pelas Câmaras Municipais, após serem debatidas em fóruns com a participação da sociedade. O PMSB é um mecanismo estratégico de planejamento e de gestão participativa.

A CARES também participa das reuniões da Superintendência de Políticas de Saneamento da SEA, que apoia a elaboração dos PMSBs no Estado do Rio, que tem como objetivo dotar os municípios de instrumentos e mecanismos que permitam a implantação de ações articuladas, duradouras e eficientes para a universalização do acesso aos serviços de saneamento básico, com metas definidas em processo participativo.

#### **Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária - CAPET**

A Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária (CAPET) é responsável por acompanhar a gestão empresarial, com o propósito de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão firmados entre os poderes concedentes e as Concessionárias Ceg, Ceg Rio, Prolagos, Águas de Juturnaíba e Cedae.

A equipe da CAPET é composta por administradores, contador e engenheiros que, além de instruir e acompanhar processos sobre matérias relativas à política econômica e tarifária, avaliam o cumprimento da legislação setorial nos aspectos econômicos, contábeis e financeiros. O setor é responsável por efetuar a interpretação de indicadores de desempenho econômico-financeiros e contábil, bem como a análise da adequação dos dados contábeis apresentados pelas concessionárias reguladas pela Agenesra.

A CAPET analisa as informações prestadas no que se refere à Taxa de Regulação, sua base de cálculo e respectivo recolhimento, e acompanha as receitas declaradas nos balancetes mensais e balanços anuais, comparando-as com a arrecadação correspondente à taxa de regulação realizada em igual período.

A análise dos processos de reajuste anual e revisão quinquenal tarifária das concessionárias reguladas e o desenvolvimento de metodologias, estudos relativos às tarifas, seu acompanhamento evolutivo e modelos de controle do equilíbrio econômico-financeiro buscando a modicidade das tarifas e o justo retorno dos investimentos são atribuições da CAPET.

No decorrer de 2016, as atividades da CAPET remeteram-se a:



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

1) Emissão de Parecer Técnico propondo o devido percentual de readequação:

    Apreciação do pleito de readequação tarifária da Concessionária Prolagos, em consequência da cobrança pela utilização dos recursos hídricos de domínio do Estado do Rio de Janeiro. Processo E-12/003.104/2016. Determinar o correto percentual a repassar às tarifas de água. Concluído;

    Apreciação do pleito de readequação tarifária da Concessionária Águas de Juturnaíba, em consequência da cobrança pela utilização dos recursos hídricos de domínio do Estado do Rio de Janeiro. Processo E-12/003.106/2016. Estabelecimento de novos valores para a tabela tarifária. Concluído.

2) Emissão de Parecer Técnico propondo novas tabelas tarifárias:

    Apreciação de pleitos de readequação tarifária das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio, pela redução dos preços do insumo Gás Natural. Diversos Processos. Estabelecimento de percentual de redutor tarifário. Concluído;

    Apreciação de pleitos de readequação tarifária das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio, pela redução dos preços do insumo Gás Liquefeito de Petróleo. Diversos Processos. Estabelecimento de percentual de redutor tarifário. Concluído;

    Apreciação de pleitos de readequação tarifária das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio, pela majoração dos preços do insumo Gás Natural. Diversos Processos. Estabelecimento de percentual de majoração tarifária. Concluído;

    Apreciação de pleitos de readequação tarifária das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio, pela majoração dos preços do insumo Gás Liquefeito de Petróleo. Diversos Processos. Estabelecimento de percentual de majoração tarifária. Concluído;

    Apreciação de pleito de reajustamento tarifário ordinário das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio, conforme contrato de concessão. Processos E12/003.403/2016 e E-12/003.404/2016. Determinar os corretos percentuais de reajustamento tarifário ordinário contratual. Concluído;

    Apreciação do pleito de readequação tarifária da Concessionária Prolagos, em consequência dos ditames da Terceira Revisão Tarifária Quinquenal. Processo E-12/003.397/2016. Estabelecimento de novos valores para a tabela tarifária. Concluído;

    Apreciação do pleito de reajustamento tarifário ordinário da Concessionária Prolagos, conforme previsão contratual. Processo E-12/003.380/2016. Estabelecimento de percentual de majoração tarifária. Concluído;

    Apreciação do pleito de readequação tarifária da Concessionária Prolagos, em consequência dos ditames da 3ª Revisão Quinquenal. Processo E-12/003.398/2016. Determinar o correto percentual a repassar às tarifas de água. Concluído;

    Apreciação do pleito de readequação tarifária da Concessionária Águas de Juturnaíba, conforme previsão contratual. Processo E-12/003/369/2016. Estabelecimento de percentual de majoração tarifária. Concluído.

3) Emissão de Pareceres Técnicos com o estudo dos elementos processuais para subsidiar a decisão do CODIR:

    Apreciação do pleito de readequação tarifária da Concessionária Prolagos. Processo E-12/003.046/2016. Verificar o cumprimento dos aspectos financeiros intrínsecos ao contrato. Concluído;

    Análise das apólices de seguro garantia da Concessionárias Águas de Juturnaíba. Processo E-12/003.047/2016. Verificar o cumprimento dos aspectos financeiros intrínsecos ao contrato. Concluído;

    Análise dos projetos de investimentos da Concessionária Águas de Juturnaíba. Diversos processos. Verificar se as propostas atendem aos aspectos econômico-financeiros intrínsecos ao contrato. Concluído;



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

- Análise dos projetos de investimentos da Prolagos. Diversos processos. Verificar se as propostas atendem aos aspectos econômico-financeiros intrínsecos ao contrato. Concluído;
- Estudos relativos à 2ª Revisão Quinquenal das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio. Processos E-12/020.215/2007. Análise de aspectos relacionados à realização dos mesmos. Concluído;
- Estudos relativos à 3ª Revisão Quinquenal das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio. Processos E-12/020.523/2012. Análise de aspectos relacionados à realização dos mesmos. Concluído;
- Estudos relativos à 3ª Revisão Quinquenal da Concessionária Prolagos. Processo E-12/020.491/2013. Análise de aspectos relacionados à realização dos mesmos. Concluído;
- Estudos relativos à 3ª Revisão Quinquenal da Concessionária Águas de Juturnaíba. Processo E-12/020.490/2013. Análise de aspectos relacionados à realização dos mesmos. Concluído.
- 4) Emissão de Pareceres Técnicos com a composição dos valores:  
Análise dos valores recolhidos pelas Concessionárias Ceg, Ceg-Rio, Águas de Juturnaíba, Prolagos e Cedae a título de taxa de regulação. Diversos processos. Verificação dos valores recolhidos. Em andamento.
- 5) Emissão de Pareceres Técnicos:  
Análise dos diversos aspectos técnico-financeiros relacionados à Concessionária Cedae. Coleta de dados, pesquisa e análises de processos mais imediatos. Em andamento.
- 6) Estudo dos elementos processuais:  
Análise de penalidades contratuais. Diversos processos. Cálculo dos Valores das penalidades imputadas às Concessionárias, por decisão do CODIR. Concluído;  
Avaliação do cumprimento de Deliberações por parte das Concessionárias Ceg e Ceg-Rio. Diversos processos. Verificação do correto cumprimento das decisões do CODIR. Concluído;  
Avaliação do cumprimento de Deliberações por parte da Concessionária Prolagos. Diversos processos. Verificação do correto cumprimento das decisões do CODIR. Concluído;  
Avaliação do cumprimento de Deliberações por parte da Concessionária Águas de Juturnaíba. Diversos processos. Verificação do correto cumprimento das decisões do CODIR. Concluído.
- 7) Apoio na formulação de respostas aos clientes/usuários:  
Atendimento a solicitações formuladas pela Ouvidoria. Esclarecimento sobre os dispositivos contratuais que tratam de matéria tarifária, a pedido de clientes das diversas concessionárias. Concluído.
- 8) Emissão de correspondências com os esclarecimentos concernentes:  
Atendimento a solicitações formuladas pela Procuradoria. Esclarecimento sobre os dispositivos contratuais que tratam de matéria econômico-financeira. Concluído;  
Atendimento a solicitações formuladas pelos diversos órgãos da Agenesra. Esclarecimentos sobre os dispositivos contratuais que tratam de matéria econômico-financeira. Concluído;  
Atendimento a solicitações formuladas por órgãos do Estado. Esclarecimentos sobre análises e conclusões técnicas da CAPET. Concluído;  
Atendimento a solicitações formuladas por entidades externas. Esclarecimentos sobre análises e conclusões técnicas da CAPET. Concluído.
- 9) Obtenção de dados:  
Reuniões técnicas de rotina com as Concessionárias Ceg, Ceg-Rio, Águas de Juturnaíba, Prolagos e Cedae. Reuniões para verificação de rotinas contábeis e financeiras, além de resolução de diversos problemas. Concluído.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

### **Vistorias Técnicas**

Para assegurar o funcionamento e a qualidade dos serviços públicos regulados pela Agenera no Estado do Rio, a Agência realiza ações de fiscalização. O corpo técnico atua em obras emergenciais ou rotineiras, faz acompanhamento sistemático das qualidades do gás natural canalizado distribuído e do abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto nas áreas de atuação das empresas reguladas. As redes de distribuição implantadas, capacidade de atendimento, evolução do número de clientes e metas contratuais também são analisadas pelos técnicos da Agenera. Além disso, reclamações dos usuários dos serviços e notícias divulgadas pela imprensa podem indicar a necessidade da presença de uma equipe de fiscalização.

As ações de fiscalização são de responsabilidade das Câmaras Técnicas da Agenera, que podem desenvolver metodologias de inspeção por amostragem no desempenho dos serviços públicos das Concessionárias Ceg, Ceg Rio, Prologos, Águas de Juturnaíba e Cedae. As fiscalizações geram relatórios de vistoria - mantendo acervo documental destas atividades - cujo conteúdo é submetido ao Conselho Diretor (CODIR) para análise e tomada de decisão sobre a necessidade de instauração de processo regulatório específico ou outras providências.

No caso específico das Concessionárias Ceg e Ceg Rio, a Agenera instaura, anualmente, um processo regulatório em que as atividades das lojas de atendimento das empresas são inspecionadas pela Ouvidoria em parceria com técnicos da CAENE, em cumprimento à Deliberação nº 1509, de 26 de fevereiro de 2013. Fiscaliza-se o atendimento prestado – tempo de espera, cortesia do atendente, solução da demanda -, e as instalações físicas das lojas. O fiscal da Agenera permanece 8 horas no local e entrevista os clientes para realizar pesquisa de satisfação. Em 2016, todas as agências foram alvo de vistoria. A Concessionária Ceg mantém lojas próprias na Tijuca, Barra da Tijuca, Copacabana, Méier, Niterói e Nova Iguaçu. A Ceg Rio está presente com agências em Petrópolis, Resende, Macaé e Campos dos Goytacazes. Ceg ainda mantém dois Postos de Atendimento Rio Poupa Tempo em Bangu (Rio de Janeiro) e São João de Meriti (Baixada Fluminense). Somente a agência do município de São Gonçalo, na Região Metropolitana, não passou por inspeção, pois estava interditada.

Nos locais, foram observados ambiente limpo, organizado e confortável, com aparelho de televisão, água e cafezinho disponíveis para os clientes. Há equipamentos a gás (fogão, aquecedor e secadora) em exposição, além de folders e banners informativos sobre os mais diversos serviços prestados. Há também atendimento prioritário para gestantes, deficientes e idosos devidamente identificado nas poltronas, bem como acessibilidade para pessoas com dificuldade de locomoção. As informações da Agenera (logomarca e número do Call Center) aparecem afixadas na parede, em local de boa visibilidade ao público.

Para realizar as atividades de fiscalização e vistoria, a Agenera dispõe de um quadro de 13 funcionários, dentre concursados e comissionados, com nível superior de ensino, distribuídos nas Câmaras Técnicas de Energia (CAENE), Saneamento (CASAN/CEDAE) e Ouvidoria. Conselheiros e seus assessores também são escalados para realizar vistorias em casos de suas respectivas relatorias, se for necessário para o melhor entendimento.

Das 25 vistorias realizadas pela Agenera em 2016 podemos destacar:

**Acompanhamento do andamento das obras de expansão de gás para as Olimpíadas 2016** – Vistoria da CAENE realizada em conjunto com técnicos da Concessionária Ceg para fiscalizar o andamento de obras de expansão e remanejamento de gás com vistas aos Jogos Olímpicos e Paralímpicos 2016, na Zona Oeste do Rio. As obras fazem parte do Plano Olímpico da Prefeitura do



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

Rio de Infraestrutura para o Fornecimento dos Serviços de Água e Esgoto e Gás Canalizado para a Vila Olímpica.

Foram vistoriadas as obras do Projeto Reforço do Tanque, que faz parte do Anel Metropolitano, na Rua Florianópolis, na Praça Seca, e na Rua Cândido Benício, no Tanque, ambos em Jacarepaguá; e os projetos de remanejamento da rede de gás solicitados pela Prefeitura do Rio de Janeiro para viabilizar a implementação da Transcarioca nas Avenidas Ayrton Senna e Salvador Allende e o Passeio Olímpico, também na Avenida Salvador Allende, na Barra da Tijuca, que objetiva a expansão da rede de gás. Os técnicos da Agenera foram informados que as obras da Transbrasil e da Transolímpica não estavam em andamento. Já nas obras de expansão da rede de gás da Rua Florianópolis foram encontradas pequenas irregularidades, como ausência de sinalização para transeuntes. A concessionária foi instada a realizar modificação no local.

Os técnicos da Agenera realizaram diversas vistorias para dar subsídios ao CODIR no processo regulatório aberto para acompanhar o andamento das obras da Concessionária Ceg para as Olimpíadas.

**Vistoria em Honório Gurgel, Zona Norte do Rio, para averiguar possível falha na prestação de serviço da Cedae** – Técnicos da CASAN/CEDAE realizaram, em conjunto com funcionários da Cedae, no dia 23 de fevereiro, uma vistoria nas ruas Frei Pedro Sinzing, Maria Paulino Bivar, Pedro Labatut e General Pinto Armando, no Bairro Honório Gurgel, na Zona Norte do Rio, em função de inquérito civil instaurado para averiguação de possível falha na prestação de serviço de abastecimento de água.

A primeira inspeção foi no Booster da Cedae instalado no início da rua Frei Pedro Sinzing, próximo à Rua das Safiras e da Estação de Trem de Honório Gurgel. O equipamento, responsável pela pressurização das redes de distribuição de água, estava em funcionamento contínuo. Os engenheiros da Agenera observaram que na ocasião em que a região foi contemplada com o Projeto Bairro Maravilha, realizado pelo Município do Rio de Janeiro, a Cedae substituiu as tubulações da rede de abastecimento de água. Com as novas tubulações houve uma redução da perda de carga no sistema de distribuição e o conseqüente aumento de pressão na rede.

Em seqüência, foi realizada uma vistoria pelas ruas tidas com eventuais problemas de abastecimento, oportunidade em que os técnicos conversaram com os moradores a respeito do serviço prestado pela Cedae. Em todas as respostas foi registrada a satisfação pelos serviços prestados, principalmente depois das melhorias realizadas na região. No caso de eventual intermitência no fornecimento, os moradores entrevistados informaram que com a reservação que dispõem em suas residências, têm garantido nos curtos e eventuais períodos, volume necessário para o consumo usual e continuado.

Baseados no Decreto Estadual nº 553, de 16 de janeiro de 1976, que aprova o Regulamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Estado do Rio de Janeiro, a cargo da Cedae, que tem na subseção I, Dos Reservatórios, Art. 29, o seguinte texto: "*Toda edificação terá reservatório de água que será dimensionado de acordo com as prescrições da Cedae, tendo em vista as condições e o regime de abastecimento local.*", os técnicos da Agenera averiguaram que esta reservação, obrigatória, é garantidora de consumo ininterrupto, em caso de incidente/acidente que promova o desabastecimento.

A vistoria técnica se deu, também, ao longo das ruas até o ponto mais elevado e desfavorável, na cota 43 metros, junto a um reservatório desativado da Cedae, por motivos de invasão. A moradora, que na ocasião estava dando banho de mangueira no cão, informou estar satisfeita com o serviço



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

prestado pela Companhia. Segundo os técnicos, a consumidora manifestou interesse em ter um hidrômetro instalado em sua casa. Os funcionários da Cedae apresentaram os procedimentos necessários e o local da Agência de Atendimento mais próximo.

Os técnicos da Agenesra entenderam que os registros direcionam ao entendimento de que os trabalhos realizados pela Cedae são regulares, traduzidos em serviços e atendimento satisfatórios.

**Rompimento de tubulação da Cedae em Nova Iguaçu, Baixada Fluminense** – Vistoria dos fiscais da CASAN/CEDAE no bairro Prados Verdes, em Nova Iguaçu, na Baixada Fluminense, para verificar os danos causados por uma tubulação de 1.500 milímetros da Cedae que se rompeu no fim da noite do dia 22 de março. Em função do jorro, a água invadiu diversas casas, derrubou muros e telhados, além da destruição de bens materiais, a exemplo de geladeiras, televisões, móveis e utensílios domésticos. A tubulação que estourou é de água tratada que fica a cerca de um quilômetro da ETA do Guandu.

De acordo com notícias da imprensa estadual, a Cedae assinou um termo de compromisso junto à Defensoria Pública do Estado do Rio de Janeiro para arcar com os prejuízos causados às cerca de 50 famílias que tiveram suas casas e bens atingidos. No termo divulgado, a Companhia vai arcar com os gastos em medicamentos, moradia, alimentos, transporte, bem como aquisição de roupas e demais itens pessoais e de primeira necessidade. Também será oferecida às vítimas uma ajuda de custo emergencial que será paga em dinheiro a todas as famílias que se apresentaram. O valor, segundo a Defensoria Pública, é sigiloso.

Com base nos relatórios de vistoria/fiscalização da Agenesra, bem como do apresentado pela Cedae, e notícias divulgadas pela imprensa, o CODIR determinou a abertura de processo regulatório para a apuração de eventuais irregularidades.

**Explosão em conjunto habitacional em Coelho Neto, Zona Norte do Rio** – Vistoria da CAENE em Coelho Neto, na Zona Norte do Rio, para investigar as causas de uma explosão ocorrida em um dos prédios - que tem 40 apartamentos - do Conjunto Habitacional Fazenda Botafogo, que fica na Rua Omar Fontoura. Com a força da explosão, no início da manhã do dia 05 de abril, cinco pessoas morreram, outras 09 ficaram feridas e vários apartamentos foram danificados. O local é abastecido por gás canalizado fornecido pela Concessionária Ceg. A Agenesra abriu processo regulatório e ordenou que a Ceg prestasse auxílio social e material aos moradores atingidos pelo acidente, inclusive com o custeio de moradia provisória, se fosse o caso.

Por determinação da Agenesra, a concessionária realizou inspeção de segurança nos prédios do conjunto habitacional para certificar-se de que não havia outros vazamentos no local. Além disso, a Agenesra requisitou todos os dados sobre o fornecimento de gás canalizado do local, especialmente das visitas efetuadas pelos técnicos da Ceg para atender às ocorrências dos moradores.

A Agenesra autorizou, por meio de Termo de Compromisso, a realização de obras de adequações nas redes de gás canalizado do Conjunto Habitacional, a fim de que o fornecimento fosse restabelecido. O CODIR reconheceu os trâmites do termo, assinado entre a Ceg, Defensoria Pública do Estado do Rio e a Agenesra em Sessão Regulatória Extraordinária realizada dia 31 de maio, cujos detalhes da deliberação serão apresentados em outro capítulo deste Relatório de Atividades.

**Tubulação da Cedae se rompe no Maracanã, Zona Norte do Rio** – Técnicos da CASAN/CEDAE vistoriaram o rompimento de uma tubulação da Cedae na manhã do dia 20 de abril, no Bairro Maracanã, Zona Norte do Rio. A tubulação é de água tratada e de diâmetro de 1.500 mm.



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

Com o rompimento, a rodovia ficou alagada e teve que ser fechada por quase 24 horas, levando caos ao trânsito da região, já que a avenida é a principal ligação entre as Zonas Norte e Centro do Rio.

De acordo com os fatos, a Cedae realizou medidas emergenciais previstas na Instrução Normativa nº 53/2015, emitida pelo CODIR, sanando o vazamento. A equipe de manutenção e reparos da Companhia identificou o ponto e a geratriz superior da tubulação. Posteriormente, os técnicos da Cedae realizaram os reparos necessários para a colocação da adutora novamente em carga. O conserto da adutora foi concluído na manhã do dia 21 de abril, sendo as pistas liberadas no mesmo dia.

O CODIR determinou a abertura de processo regulatório para a apuração de eventuais irregularidades por parte da Cedae. À época, os parâmetros para aplicação de penalidades - advertência/multa - estavam sendo estabelecidos em consulta pública, o que não impediu a Agerensa de autuar e fiscalizar a Cedae.

**Reinserção da Operação do Sistema de Esgoto de Arraial do Cabo pela Prolagos –** Vistorias de técnicos da CASAN no Sistema de Esgoto de Arraial do Cabo, na Região dos Lagos, nos dias 14 de junho, 13 de julho e 14 de outubro com o objetivo de verificar se a Concessionária Prolagos estava desenvolvendo satisfatoriamente os trabalhos para a prestação dos serviços inerentes ao esgotamento sanitário no Município de Arraial do Cabo, de acordo com os termos do 5º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão nº 04/96, assinado pelo Governo do Estado, Poder Concedente (municípios de Arraial do Cabo, Búzios, Cabo Frio, Iguaba Grande e São Pedro da Aldeia) e o Consórcio Intermunicipal Lagos São João, aprovado pela Agerensa, e publicado no Diário Oficial do Estado (D.O.) no dia 1º de junho.

Além de atestar a viabilidade e efetividade da operação do sistema de esgotamento sanitário no Município de Arraial do Cabo pela Concessionária Prolagos, para início da aplicação da nova tarifa, os técnicos da CASAN realizaram, inicialmente, vistoria técnica na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) do Centro de Arraial, para inspecionar seus componentes, identificar equipamentos a serem substituídos ou reparados. Na primeira vistoria, os técnicos da Agerensa puderam verificar que uma pré-operação da ETE já havia sido iniciada, colocando em funcionamento três aeradores e algumas bombas.

Uma das elevatórias do sistema de esgoto onde a Prolagos estava realizando levantamentos com o objetivo de verificar as necessidades imediatas para colocar a elevatória em condições operacionais, também foram alvo de vistoria. Por fim, a ETE de Monte Alto foi inspecionada. Esta ETE é uma unidade de tratamento de esgoto do tipo compacta, recém-construída e de pouquíssimo uso, onde a Prolagos iniciou levantamentos para verificar as necessidades imediatas para colocar a ETE em condições operacionais. Os técnicos da Agerensa constataram que a Prolagos efetivamente iniciou os trabalhos de prestação dos serviços inerentes ao esgotamento sanitário no Município de Arraial do Cabo.

Na segunda vistoria pode-se constatar que a Prolagos efetivamente iniciou a operação dos serviços de esgotamento sanitário no Município de Arraial do Cabo. Foram inspecionadas duas ETES e as sete Estações Elevatórias de Esgoto (EEE). Na última vistoria, os técnicos da Agerensa constataram que com os resultados obtidos com a operação do Sistema de Esgoto de Arraial do Cabo pela Prolagos, já foram alcançados os elevados índices técnicos exigidos pelas Normas Técnicas.

Pelo que foi observado na vistoria técnica realizada em outubro, pode-se constatar que a Prolagos efetivamente estava desenvolvendo os trabalhos de prestação dos serviços inerentes ao esgotamento sanitário no Município de Arraial do Cabo, que tem uma população urbana residente



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

acrescida da flutuante de 49.465 habitantes, cuja produção de esgoto a ser tratado pela Prolagos é 60,92 l/s.

Com a concessão do esgoto, a população de Arraial do Cabo teve aumento na cobrança da tarifa na medida em que o serviço for prestado. De acordo com o 5º Termo Aditivo, a cobrança do serviço será feita de forma escalonada: no primeiro ano de concessão, a tarifa será cobrada no valor correspondente a 35% do valor que a empresa investirá no sistema de tratamento pelos próximos cinco anos; a partir do 13º mês, a tarifa será no total de 50% do valor praticado; e a partir do segundo ano de concessão, a Prolagos passará o valor integral da tarifa de esgoto. Ainda segundo o Termo, cerca de R\$ 24,5 milhões (data base dez/2015) deverão ser investidos. A tabela com os novos valores foi publicada no D.O. do dia 29 de junho, por meio da Deliberação nº 2915, de 28 de junho de 2016.

O CODIR conheceu em Sessão Regulatória Extraordinária do dia 31 de maio o 5º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão da Prolagos, que determinou a concessão dos serviços de coleta e tratamento de esgoto da Prefeitura de Arraial do Cabo para a Prolagos. A Agenesra, por ser o órgão regulador e fiscalizador do contrato de concessão dos serviços públicos concedidos à Prolagos na região, abriu processo regulatório específico para acompanhar e tratar da incorporação do serviço de tratamento de esgoto de Arraial a ser prestado pela concessionária. A Prolagos já é responsável pelo abastecimento de água no município de Arraial do Cabo, além de operar o saneamento básico de Cabo Frio, Búzios, São Pedro da Aldeia e Iguaba Grande. Os detalhes das deliberações serão apresentados em outro capítulo deste Relatório de Atividades.

**Apuração das causas de acidente com bueiro no Centro do Rio** – Técnicos da CAENE vistoriaram os trabalhos dos técnicos da Concessionária Ceg na Rua Buenos Aires, esquina com a Avenida Rio Branco, Centro do Rio de Janeiro, onde um bueiro pegou fogo na manhã e início da tarde do dia 22 de setembro. Três funcionários contratados pela Ceg para fazer os reparos ficaram feridos. O CODIR determinou a abertura de processo regulatório para apurar as causas do incidente, uma vez que houve vazamento de gás no bueiro, e verificar se há culpabilidade da Ceg.

Desde 2006 o CODIR julgou em Sessão Regulatória 39 processos referentes a problemas de bueiros no Rio, sendo os anos de 2010 e 2011 os de maiores ocorrências (11 e 13 processos cada ano, respectivamente). Dos 39 processos regulatórios, em nove foi encontrada alguma participação da Concessionária Ceg nos acidentes/incidentes e, assim, sujeitos a multas que totalizam cerca de R\$ 2 milhões (R\$ 1.983.455,09), que estão sendo cobradas em Dívida Ativa.

O último registro de abertura de processo regulatório para apurar problemas em bueiros na cidade do Rio com envolvimento da Ceg havia sido em 19 de agosto de 2013. A partir deste período os incidentes com as caixas subterrâneas foram apurados pela Light, que continua realizando o monitoramento dos bueiros em parceria com a Ceg. A Agenesra não realiza inspeções/monitoramento nas caixas de passagem subterrâneas da Light, mas acompanha o seu resultado.

De acordo com dados da CAENE, em 2016 foram realizadas 30.488 inspeções em caixas subterrâneas (bueiros) de passagem da Concessionária Light, sendo que em apenas 608 (1,99%) deste total foram encontradas pequenas concentrações de gases inflamáveis em seu interior (abaixo de 10% de LEL), com baixos índices de explosividade. O bairro de Copacabana foi a região com o maior número de inspeção no período: 13.680 caixas, sendo que em 288 delas foram encontradas pequenas concentrações de gases; na Zona Sul foram 5.536 caixas inspecionadas, com baixos índices de gases em 135 delas; no Centro do Rio foram inspecionadas 9.943, sendo que em apenas 140 caixas subterrâneas encontrou-se alguma concentração de gases.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Todas as vezes em que há pequenas concentrações de gases inflamáveis detectadas no interior das caixas subterrâneas, elas são tratadas imediatamente, mesmo não representando risco. As concessionárias são obrigadas a dar continuidade às inspeções das caixas subterrâneas da Light até que não seja detectada presença de gás em nenhuma delas, e reportar seu resultado à Agenesra, que acompanha as medições por meio de processo regulatório.

O monitoramento das caixas subterrâneas é realizado por técnicos de empresas contratadas pela Light e pela Ceg para fazer as medições em conjunto do nível de explosividade dos bueiros na cidade. Nas áreas Sul, Centro e Copacabana o monitoramento é realizado mais de uma vez por ano.

**Acidente em caixa transformadora da Light, no Centro do Rio** – Técnicos da CAENE vistoriaram os trabalhos dos técnicos da Concessionária Ceg na Avenida Gomes Freire, esquina com a Rua do Senado, na Lapa, Centro do Rio de Janeiro, onde ocorreu um acidente com caixa subterrânea de transformador da Light na noite do dia 25 de setembro. Uma pessoa morreu e outras sete ficaram feridas, sendo três funcionários contratados pela Ceg para fazer os reparos em parceria com os técnicos da concessionária de energia elétrica.

De acordo com o relatório de fiscalização da CAENE, o acidente se deu por causa de um curto na chave seletora dos transformadores, dando início ao incêndio. Pelo apurado com os técnicos da Light, não houve participação de gás canalizado no evento mas, ainda assim, o CODIR determinou a abertura de processo regulatório para acompanhar as causas do acidente.

**Vistoria término das obras das instalações de gás no Conjunto Habitacional Fazenda Botafogo, no Rio** – Vistoria conjunta do CODIR e CAENE, no dia 09 de novembro, no Conjunto Habitacional Fazenda Botafogo, em Coelho Neto, Zona Norte do Rio para inspecionar o término das obras realizadas pela Concessionária Ceg, que trocou as tubulações das instalações de gás do prédio onde ocorreu uma explosão no início da manhã do dia 05 de abril. Cinco pessoas morreram, outras nove ficaram feridas e vários apartamentos foram danificados.

A equipe da Agenesra pode perceber que toda a parte que cabe à Ceg foi realizada com sucesso; a tubulação da rua até os apartamentos foram trocadas. Pequenos problemas foram detectados, mas a Ceg se comprometeu a corrigi-los antes de religar o gás para os apartamentos, o que ocorreu em dezembro.

O acordo para a troca das tubulações externas por parte da concessionária, sem ônus para os moradores, foram algumas das medidas tomadas pela Agenesra em cooperação com o Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública do Rio de Janeiro (Nudecon) para amenizar o sofrimento dos condôminos e evitar qualquer risco com gás canalizado no prédio. Toda a tubulação coletiva do prédio foi substituída por polietileno e está de acordo o RIP (Regulamento de Instalações Prediais).

O prédio onde ocorreu a explosão também ganhou reforma externa e na parte interna de alguns apartamentos, sendo que essa área foi realizada por meio de um acordo entre a Prefeitura do Rio e o Nudecon.

### **Ouvidoria e Call Center**

A Ouvidoria é um canal direto com os consumidores que desejam registrar suas reclamações sobre os serviços públicos regulados pela Agenesra, quando não conseguem ter seus pedidos atendidos satisfatoriamente pelos Serviços de Atendimento ao Consumidor (SAC) das Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa (Ceg), Ceg Rio Gas Natural Fenosa (Ceg Rio), Prolagos, Águas de Juturnaíba e Companhia





Governo do Estado do Rio de Janeiro  
- Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

Estadual de Águas e Esgotos (Cedae).

O número de ocorrências registradas na Ouvidoria da Agenesra teve uma redução de pouco mais de 10% em 2016 em relação ao ano anterior. O setor, que protocola as reclamações recebidas pelo Call Center sobre os serviços das concessionárias reguladas recebeu 873 ligações em 2016, número abaixo do total de 2015, quando foram registradas 975 ocorrências. A tendência do declínio dos dados aferidos pelo setor pode ser observada há alguns anos, conforme o quadro abaixo.

| Ocorrências Ouvidoria  |              |              |              |              |            |            |
|------------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Concessionária / Ano   | 2011         | 2012         | 2013         | 2014         | 2015       | 2016       |
| Ceg                    | 2.257        | 2.153        | 1.389        | 599          | 876        | 684        |
| Ceg Rio                | 38           | 47           | 23           | 29           | 41         | 33         |
| Águas de Juturnaíba    | 6            | 11           | 21           | 51           | 27         | 4          |
| Prolagos               | 42           | 66           | 92           | 232          | 32         | 38         |
| Cedae                  |              |              |              |              |            | 144        |
| <b>Total Recebidas</b> | <b>2.343</b> | <b>2.277</b> | <b>1.525</b> | <b>1.011</b> | <b>975</b> | <b>873</b> |

É possível concluir que a estabilidade das atribuições regulatória e fiscalizadora tem refletido na melhoria da prestação dos serviços públicos regulados pela Agenesra. Aliado a isto, desde 2012 é realizado um trabalho em conjunto com as ouvidorias das concessionárias reguladas, buscando melhor eficiência do atendimento ao consumidor para evitar a abertura de processo regulatório. As ouvidorias têm conseguido solucionar quase todos os atendimentos de forma satisfatória para os consumidores. O resultado disto é a redução da autuação de processos regulatórios gerados a partir de ocorrências da Ouvidoria em 2016: cinco da Ceg e três da Cedae.

Apesar de ser responsável pelo maior número de citações na Ouvidoria da Agenesra, a Ceg - distribuidora de gás natural canalizado na Região Metropolitana e Baixada Fluminense - teve redução de 22% nas ocorrências registradas: 684 em 2016, frente a 876 em 2015. A Ceg Rio, que distribui gás natural no interior do estado, teve apenas 33 ocorrências em 2016, oito a menos que no ano anterior.

A maior redução registrada foi dos chamados relativos à Concessionária Águas de Juturnaíba, que responde pelo saneamento básico de Araruama, Saquarema e Silva Jardim: apenas quatro ocorrências, 85% a menos que em 2015.

A Ouvidoria da Agenesra contabilizou um aumento de quase 19% nas ocorrências relacionadas à Prolagos - concessionária responsável pelo abastecimento de água e coleta e tratamento de esgoto de Cabo Frio, Búzios, São Pedro da Aldeia, Iguaíba Grande e Arraial do Cabo. Em 2015, a concessionária havia totalizado 32 ocorrências, em 2016 foram 38.

### Reclamações Cedae

A Ouvidoria da Agenesra começou a registrar as reclamações da Cedae a partir de 14 de julho de 2016, quando passaram a vigorar as instruções normativas nº 57 e nº 58, aprovando os manuais que regulamentam os procedimentos do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC/Call Center) e Ouvidorias da Cedae e da Agenesra na relação com os usuários da Companhia. Os manuais de procedimentos estabelecem normas e prazos para o atendimento aos clientes tanto por parte da Cedae quanto pela Agenesra; eles também determinam direitos e deveres dos consumidores para registrar uma ocorrência relacionada aos serviços de água e esgoto nos 64 municípios onde a Companhia atua.

As instruções normativas permitiram à Ouvidoria da Agenesra registrar ocorrências dos clientes da Cedae, bem como tratar dos assuntos da Ouvidoria e do SAC/Call Center em processos



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

regulatórios específicos. Até junho de 2016, a Ouvidoria da Agenesra encaminhou e monitorou 430 reclamações referentes à Cedae; e de julho a dezembro foram tratadas 264 reclamações: 204 encaminhadas e monitoradas por e-mail, além de 114 ocorrências registradas no sistema.

O tratamento das reclamações dos clientes das empresas de saneamento básico é diferente ao que é dado à Ceg e Ceg Rio. A Ouvidoria da Agenesra recebe a reclamação, encaminha para a Ouvidoria de cada uma delas e acompanha o resultado final, respeitando prazos determinados pela regulamentação do setor. Somente quando a Companhia não atende satisfatoriamente à solicitação do cliente é que a demanda é registrada no sistema da Ouvidoria da Agenesra.

| Demonstrativo Mensal de Ocorrências 2016 - Ouvidoria |           |           |           |           |           |           |            |           |           |           |           |           |            |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Concessionária                                       | JAN       | FEV       | MAR       | ABR       | MAI       | JUN       | JUL        | AGO       | SET       | OUT       | NOV       | DEZ       | TOTAL      |
| Ceg  | 54        | 49        | 47        | 63        | 52        | 75        | 84         | 60        | 50        | 61        | 42        | 47        | 684        |
| Ceg Rio  | 2         | 2         | 1         | 0         | 1         | 5         | 4          | 6         | 2         | 5         | 4         | 1         | 33         |
| Águas de Juturnaíba                                  | 0         | 1         | 0         | 0         | 0         | 0         | 0          | 2         | 0         | 0         | 1         | 0         | 4          |
| Prolagos   | 5         | 4         | 7         | 7         | 2         | 0         | 1          | 2         | 4         | 3         | 2         | 1         | 38         |
| Cedae  | x         | x         | x         | x         | x         | x         | 5          | 17        | 20        | 8         | 27        | 27        | 114        |
| <b>Total</b>   | <b>61</b> | <b>56</b> | <b>55</b> | <b>70</b> | <b>55</b> | <b>80</b> | <b>104</b> | <b>87</b> | <b>76</b> | <b>77</b> | <b>76</b> | <b>76</b> | <b>873</b> |

## Licitações

A Agenesra entende que é sua obrigação fazer o uso racional dos seus recursos, que são oriundos das taxas de regulação cobradas das concessionárias reguladas, conforme o Artigo 19 da Lei Estadual nº 4.556/2005. Por isso, as aquisições de bens e contratações de serviços são realizadas por meio de Processo Licitatório, visando à transparência e economicidade de sua administração. Em respeito à Lei Estadual nº 10.520/2005, a modalidade Pregão Eletrônico é a mais utilizada, salvo os casos em que outra modalidade de licitação seja a mais indicada em termos de qualidade e preço, conforme regras impostas pela Lei Federal nº 8.666/1993, a Lei das Licitações.

A Agenesra realiza suas licitações por meio do Sistema Integrado de Gestão de Aquisições (SIGA) – portal de compras do Governo do Estado – através do endereço eletrônico [www.compras.rj.gov.br](http://www.compras.rj.gov.br). O acompanhamento dos certames pode ser feito ao vivo pelo site [www.agenersa.rj.gov.br](http://www.agenersa.rj.gov.br), que transmite as licitações em tempo real.

A Agenesra conta com um pregoeiro responsável pela fase externa dos Pregões Eletrônicos. As designações das equipes das Comissões de Pregão Eletrônico e de Licitação ocorrem por meio das Portarias AGN nº 262 e nº 263, de 19 de julho de 2012, e são coordenadas pela Superintendência Administrativa (SUPAD), setor responsável pelo acompanhamento dos contratos vigentes com o objetivo de renová-los, quando for verificado que as empresas contratadas permanecem praticando o menor preço do mercado, ou realizar novas contratações visando sempre à economicidade. São sujeitos à licitação, dentre outros, as contratações de empresas especializadas em serviços de Call Center e de limpeza da Agenesra, e aquisição de material de almoxarifado.

Em 2016 foram realizados cinco pregões eletrônicos, todos homologados, que geraram uma economia global de R\$ 356 mil em relação ao valor estimado para a contratação - menor valor cotado no mercado -, conforme o que pode ser analisado no quadro:



**Governo do Estado do Rio de Janeiro**  
**Secretaria de Estado da Casa Civil**  
**Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro**

| Planilha de Acompanhamento dos Pregões 2016 |                        |                |                 |            |                  |            |           |                |
|---|------------------------|----------------|-----------------|------------|------------------|------------|-----------|----------------|
| Pregão                                      | Assunto                | Valor Estimado | Data do Certame | Situação   | Valor Adjudicado | Empresa    | Pregoeiro | Economia       |
| PE n° 01                                    | Estagiários            | R\$ 96.000,00  | 11.08.2016      | Homologado | R\$ 25.692,00    | INQC       | Marco     | R\$ 70.308,00  |
| PE n° 02                                    | Locação de Veículos    | R\$ 994.291,97 | 23.06.2016      | Homologado | R\$ 738.000,00   | MULTIBEM   | Marco     | R\$ 256.291,97 |
| PE n° 03                                    | Limpeza e Conservação  | R\$ 350.769,20 | 05.09.2016      | Homologado | R\$ 325.594,87   | GILE VALLE | Marco     | R\$ 25.174,33  |
| PE n° 04                                    | Call Center            | R\$ 717.256,84 | 21.09.2016      | Homologado | R\$ 717.000,00   | SPEEDMAIS  | Marco     | R\$ 256,84     |
| PE n° 05                                    | Impressão de Relatório | R\$ 11.628,66  | 27.10.2016      | Homologado | R\$ 7.600,00     | CATA-SONHO | Marco     | R\$ 4.028,66   |

**Orçamento**

A Lei Estadual n.º 7.210, de 18 de janeiro de 2016 estimou a receita e fixou a despesa da Agensera para o exercício de 2016 no valor total de R\$ 33.708.453,00 (trinta e três milhões, setecentos e oito mil, quatrocentos e cinquenta e três reais), cujos recursos são oriundos da cobrança de Taxa de Regulação - prevista no Artigo 19 da Lei Estadual nº 4.556/2005 -, dotações orçamentárias atribuídas pelo Governo do Estado em seus orçamentos, bem como créditos adicionais e valores resultantes de convênios firmados com outros órgãos de direito público ou entidades privadas, nacionais ou estrangeiras. A execução deste orçamento até o presente momento está detalhada abaixo:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

**Execução Orcamentaria 2016**

| Unidade Orçamentária  | Unidade Gestora   | Fonte                   | PT Descrição   | Grupo Despesa  | Modalidade              | Dotação Inicial      | Dotação Atualizada   | Despesas Empenhadas  | Despesas Liquidadas  | Despesas Liquidadas a Pagar | Despesas Orçamentárias Pagas |
|---|-------------------|-------------------------|--|--|-------------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-----------------------------|------------------------------|
| 11220 - Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro | 04500 - AGENSERA  | 232 - 1                 | Despesas Obrigatórias de caráter Primário  | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 200.000,00           | 200.000,00           | 15.188,20            | 15.188,20            | 0,00                        | 15.188,20                    |
|   |                   |                         | Prestação de Serviços entre Órgãos Estaduais/ Autors Combustíveis e Lubrificantes  | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 1.037.701,00         | 1.037.701,00         | 185.707,15           | 184.911,15           | 457,25                      | 184.453,90                   |
|   |                   |                         | Manut. Ativid. Operacionais / Administrativas                                      | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 3.768.449,00         | 3.768.449,00         | 1.309.034,57         | 1.256.397,47         | 0,00                        | 1.256.397,47                 |
|   |                   |                         |  | 4 - INVESTIMENTOS  | 90 - Aplicações Diretas | 1.200.000,00         | 1.200.000,00         | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                        | 0,00                         |
|   |                   |                         | Pessoal e Encargos Sociais   | 1 - PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS   | 90 - Aplicações Diretas | 14.832.295,00        | 14.277.715,00        | 10.239.957,40        | 175.406,22           | 10.064.557,18               |                              |
|   |                   |                         |  | 91 - Aplicação Direta Decorrente de Operações entre Órgãos, Fundos e Entidades | 300.000,00              | 754.580,00           | 440.930,23           | 338.013,11           | 36.203,47            | 251.309,64                  |                              |
|   |                   |                         |  | 1 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 889.668,00           | 389.668,00           | 420.062,04           | 420.062,04           | 0,00                        | 420.062,04                   |
|   |                   |                         | Pagamento de Despesas com Serviços de Utilidade Pública                            | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 498.500,00           | 498.500,00           | 237.254,40           | 212.316,61           | 18.625,00                   | 193.691,61                   |
|   |                   |                         | Operacionaliz. da Escola de Regulação do Estado RJ AGESTRANEP-AGENERCA             | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 304.000,00           | 304.000,00           | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                        | 0,00                         |
|   |                   |                         |  | 4 - INVESTIMENTOS  | 90 - Aplicações Diretas | 200.000,00           | 200.000,00           | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                        | 0,00                         |
|   |                   |                         | Acompanhamento dos Serviços Públicos Concedidos de Energia e Saneamento            | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 6.769.340,00         | 6.769.340,00         | 805.680,80           | 778.164,12           | 18.257,34                   | 759.906,78                   |
|   |                   |                         |  | 4 - INVESTIMENTOS  | 90 - Aplicações Diretas | 1.200.000,00         | 1.200.000,00         | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                        | 0,00                         |
|   |                   |                         | Acompanhamento dos Serviços Públicos Concedidos de Gestão de Resíduos Sólidos      | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 1.104.000,00         | 1.104.000,00         | 680,00               | 680,00               | 0,00                        | 680,00                       |
|   |                   |                         |  | 4 - INVESTIMENTOS  | 90 - Aplicações Diretas | 100.000,00           | 100.000,00           | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                        | 0,00                         |
|   |                   |                         | Fiscaliz. dos Serviços de Distrib. de Energia Elétrica do BRJ Delegados pela ANEEL | 3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES  | 90 - Aplicações Diretas | 1.104.000,00         | 1.104.000,00         | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                        | 0,00                         |
|   | 4 - INVESTIMENTOS | 90 - Aplicações Diretas | 100.000,00   | 100.000,00   | 0,00                    | 0,00                 | 0,00                 | 0,00                 |                      |                             |                              |
| <b>Total</b>  |                   |                         |  |  |                         | <b>33.708.453,00</b> | <b>33.708.453,00</b> | <b>13.654.495,19</b> | <b>13.496.190,11</b> | <b>248.943,28</b>           | <b>13.247.246,83</b>         |

Site: Rio / SEFAZ-FU

Impresso por GABRIELLA DIAS MAIA SANT'ORO em 09/09/2017 15:58

A Superintendência Orçamentária e Financeira (SORFI) é o setor que coordena e executa as atividades relacionadas à administração orçamentária, financeira e contábil da Agensera. Dirigida por um superintendente, a SORFI elabora a proposta de Orçamento relativo ao Plano Plurianual, à Lei de Diretrizes Orçamentárias e à Lei Orçamentária Anual, além disso, emite solicitações de pagamentos e notas de autorização de despesas, orçamentárias e financeiras.



Governo do Estado do Rio de Janeiro  
Secretaria de Estado da Casa Civil  
Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro

## Canais de Acesso

### PORTAL AGENERSA

No portal eletrônico [www.agenersa.gov.rj.br](http://www.agenersa.gov.rj.br) o usuário encontra um conteúdo regulatório enriquecido, com todas as decisões da Agenersa sobre Energia e Saneamento Básico desde 1998. Através do portal, também é possível assistir à transmissão ao vivo das Sessões Regulatórias e dos Pregões Eletrônicos.

### OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal direto com os consumidores que desejam registrar suas reclamações sobre os serviços públicos regulados pela Agenersa, quando não conseguem ter seus pedidos atendidos satisfatoriamente pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor das Concessionárias Ceg Gas Natural Fenosa, Ceg Rio Gas Natural Fenosa, Prolagos, Águas de Juturnaíba e Companhia Estadual de Águas e Esgotos (Cedae).

Os usuários podem fazer suas solicitações da seguinte forma:

Via ligação gratuita pelo Call Center: 0800 024 9040;

Através de formulário de preenchimento simples disponível em [www.agenersa.rj.gov.br](http://www.agenersa.rj.gov.br);

Pelos e-mails: [ouvidoria@agensa.rj.gov.br](mailto:ouvidoria@agensa.rj.gov.br)

[ouvidoria.agenersa@gmail.com](mailto:ouvidoria.agenersa@gmail.com);

Via fax (55) (21) 2332 6468;

Ou através de carta endereçada à Ouvidoria da Agenersa - Avenida Treze de Maio, nº 23 / 23º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ, CEP: 20031-902.

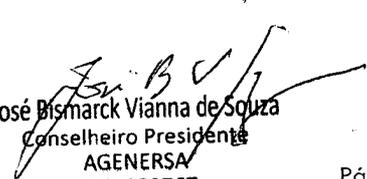
### PROTOCOLO

O Protocolo é responsável por receber, expedir e encaminhar documentos. É neste setor que é realizada a instauração de processos mediante solicitação. O atendimento é feito de segunda à sexta-feira, das 9h às 12h30 e das 13h30 às 16h30, na sede da Agenersa - Avenida Treze de Maio, nº 23 / 23º andar, Centro, Rio de Janeiro - RJ. CEP.: 20031-902.

### IMPRENSA

A Assessoria de Relações Institucionais (ASRIN) é o setor responsável pela circulação da informação institucional da Agenersa. O atendimento é realizado através dos telefones (55) (21) 2332-6478 e pelos e-mails [imprensa@agensa.rj.gov.br](mailto:imprensa@agensa.rj.gov.br) / [agensaasrin@gmail.com](mailto:agensaasrin@gmail.com).

Observação: Extrato do Relatório de Atividades editado pela Assessoria de Relações Institucionais - ASRIN - AGENERSA, cujo original contém 68 páginas.

  
José Bismarck Vianna de Souza  
Conselheiro Presidente  
AGENERSA  
ID 44089767