



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2018

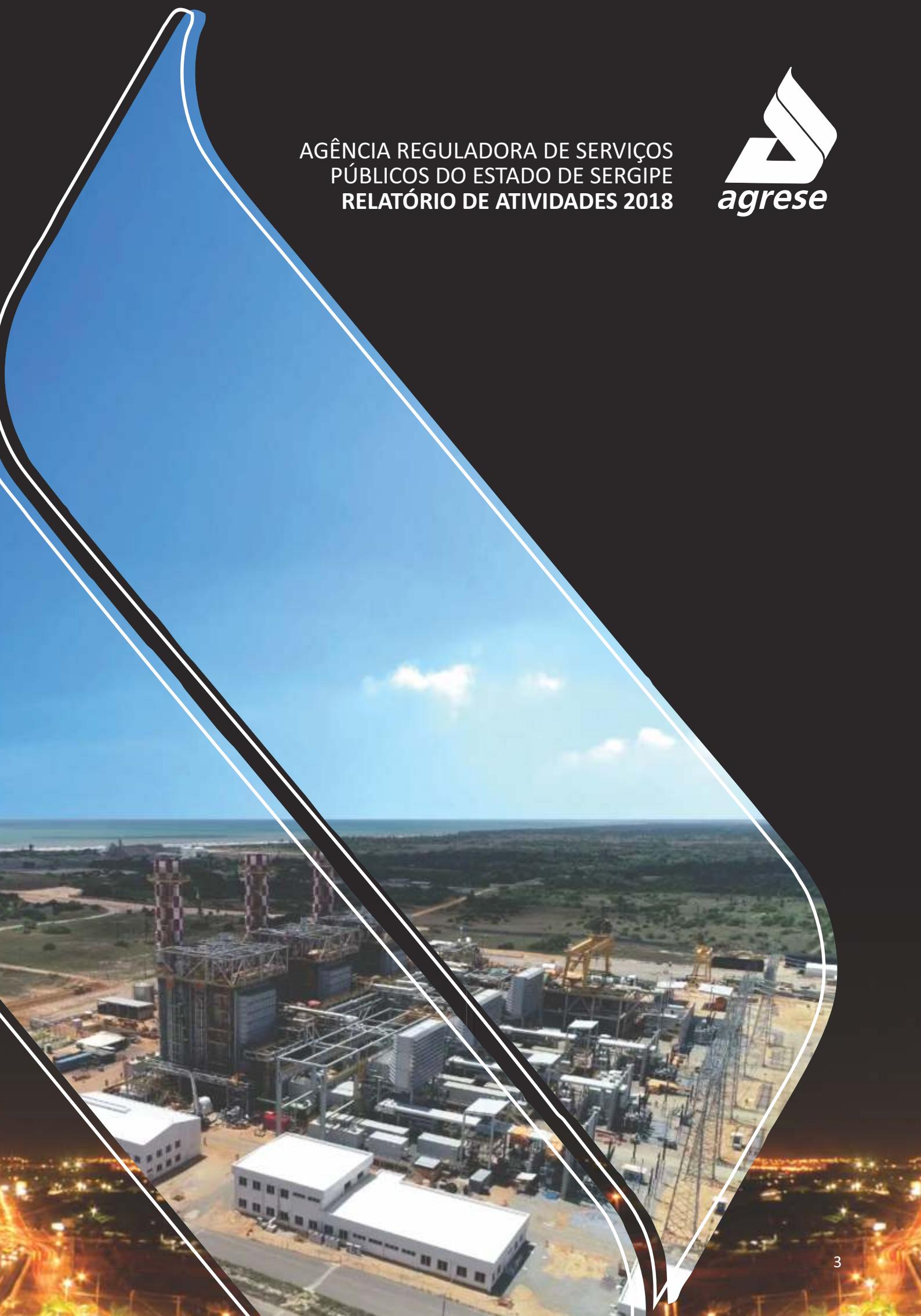


SUMÁRIO

1. MENSAGEM DOS DIRETORES 6	
2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL 7	
2.1 Perfil 7	
2.2 Missão 7	
2.3 Visão 7	
2.4 Futuro 7	
2.5 Principais Objetivos 7	
3. ORGANOGRAMA DA AGRESE 8	
4. ATIVIDADES FUNDAMENTAIS DA AGRESE 9	
4.1 Áreas de Atuação 9	
4.2 Normatização 9	
4.3 Fiscalização 9	
4.4 Mediação 9	
4.5 Estudos Tarifários 9	
4.6 Atendimento ao Usuário 9	
4.7 Relacionamento com a Sociedade 9	
5. TRANSPARÊNCIA 10	
6. PROCURADORIA 11	
7. DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA 12	
7.1 Execução Financeira e Orçamentária 12	
7.1.1 Orçamento 12	
7.1.2 Receitas 12	
7.1.3 Despesas 13	
7.1.4 Receitas X Despesas 13	
7.2 Ações da Diretoria Administrativa e Financeira 14	
7.3 Recursos Humanos 14	
7.3.1 Atividades desenvolvidas 14	
7.4 Tecnologia da Informação 14	
8. DIRETORIA TÉCNICA 16	
8.1 Câmara Técnica de Gás Canalizado 16	
8.1.1 Monitoramento de indicadores 16	
8.1.1.1 Índice de vazamento no sistema de distribuição de gás (IVAZ) 19	
8.1.1.2 Tempo de atendimento de emergência (TAE) 19	
8.1.1.3 Poder calorífico superior (PCS) 21	
8.1.2 Fiscalizações em unidades consumidoras de gás canalizado 22	
8.1.3 Incidentes na rede de distribuição 23	
8.1.4 Boletins 24	
8.2 Câmara Técnica de Saneamento 24	
8.2.1 Monitoramento de indicadores 25	
8.2.2 Atividades fiscalizadoras da CAMSAN 25	
8.2.3 Mediação de conflitos entre a Deso e os usuários 31	
8.2.4 Boletins 32	
8.2.5 Equipamentos para análises da qualidade da água 34	
8.3 Câmara Técnica Tarifária 34	
8.3.1 Revisão tarifária de gás canalizado 34	
8.3.2 Revisão tarifária de água e esgoto 36	
8.4 Convênios e Termos de Cooperação Técnica 36	
8.5 Consultas Públicas 37	
8.6 Procedimento de Manifestação de Interesse (PMI) 37	
8.6.1 PMI BR-235 37	
8.6.2 PMI Resíduos Sólidos 39	
8.6.2.1 Consórcio Público do Agreste Central (CPAC) 39	
8.6.2.2 Consórcio Público de Saneamento Básico do Sul e Centro Sul Sergipano (CONSCENSUL) 42	
8.6.2.3 Consórcio Público de Saneamento Básico da Grande Aracaju (CONSBAJU) 44	
8.7 Reunião com os Síndicos de Condomínios na Agrese 45	
8.8 Visitas Técnicas e Participações em Eventos e Treinamentos 45	
9. OUVIDORIA 48	
10. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO 49	
11. SITE 54	



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE
RELATÓRIO DE ATIVIDADES 2018







GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE

Jackson Barreto de Lima

Belivaldo Chagas Silva

VICE – GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE

Belivaldo Chagas Silva

SECRETÁRIO DE ESTADO – CHEFE DA CASA CIVIL

Belivaldo Chagas Silva

Maria Conceição Vieira Santos

José Carlos Felizola

DIRETORIA EXECUTIVA

Diretor Presidente:

Luiz Hamilton Santana de Oliveira

Diretor Administrativo e Financeiro:

Said Jorge Novaes Schoucair

Diretor Técnico:

Jean Carlos Nascimento Ferreira

Diretora da Câmara Técnica de Gás Canalizado:

Ana Paula C. Santos

Regina Luana S. França

Diretora da Câmara Técnica de Saneamento:

Ana Carolina Nadalini

SECRETÁRIA EXECUTIVA

Roberta Antunes Santos

OUVIDORIA

Juliana de Melo Fontes Costa

CONSELHO SUPERIOR

Presidente:

Joelson Hora Costa

Membros:

Arnaldo Bispo Lima

Carlos Roberto da Silva

Manoel Hora Batista

Manoel Pinto Dantas Neto



1. MENSAGEM DOS DIRETORES

Em 2018, a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese), fez um grande e valioso trabalho de aproximação com a sociedade sergipana, tendo como objetivo tornar mais conhecida e, assim, fortalecer a democracia participativa.

Importantes ferramentas foram utilizadas nesse sentido: Audiências Públicas e de Mediação; Consultas Públicas e Assinaturas de Convênios de Cooperação Técnica com os Consórcios Públicos de Saneamentos Básicos, além de inúmeras participações em eventos destinados a ouvir, informar e atender aos usuários dos serviços públicos regulados.

A transparência e a expansão da informação de utilidade pública estão no foco da atuação da Agrese, que se mantém aberta às sugestões dos usuários e da sociedade sergipana. Em 2018, o portal da Agrese publicou despesas, receitas, leis, licitações, contratos, portarias, nomeações, exonerações, dados relacionados ao setor de recursos humanos, com objetivo de prestar contas à população sergipana, o conceito de transparência se sedimentou. Hoje, toda a população sabe que pode acessar o portal da transparência da Agrese, para obter todas as informações sobre a Agência Reguladora.

Em dezembro a Agrese recebeu a maior nota do portal de transparência entre os órgãos da estrutura administrativa organizacional do Estado de Sergipe.

A nota obtida foi de 8,3, quando comparada com os demais órgãos da estrutura do Estado, inclusive com órgãos externos.

A Agrese reconhece que sua Ouvidoria é uma efetiva ferramenta de aproximação com a sociedade e um agente viabilizador de soluções para conflitos entre usuários e as concessionárias que prestam serviços regulados.

Outro ponto de atuação da Agrese que merece destaque é o que se refere a prática do marco regulatório sobre as diretrizes nacionais para o saneamento básico, especificamente da Lei Federal 12.305/2010, que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, onde os Estados e os Municípios devem realizar a gestão compartilhada, incluindo a iniciativa privada, na área de resíduos sólidos. Sem dúvida, uma ação de grande relevância para melhoria do quadro de saneamento básico do Estado de Sergipe.

Além disso, em 2018, a Agrese foi o órgão responsável por receber o protocolo do consórcio autorizado que irá fazer os estudos da concessão da rodovia BR-235. O relatório técnico demonstrará a viabilidade técnica, econômico-financeira e jurídica para a duplicação e concessão da BR-235, que se refere ao trecho delegado ao Estado de Sergipe, desde a saída de Aracaju até o povoado Terra Dura, no município de Itabaiana, com aproximadamente 55 km de extensão.

A câmara técnica de gás canalizado exerce normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado. Para exercer esse tipo de regulação, a Agrese estabelece normas de regulação, notifica e aplica penalidades a concessionária, estipulando prazo para a eliminação ou/regularização das não conformidades constatadas.

As atividades regulatórias da Agrese 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 Superior, responsável por recomendar ou determinar mudanças nos procedimentos, advertir e multar as concessionárias reguladas pela Agrese para adequar ou aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos à população sergipana.

Em Dezembro, a Agrese recebeu da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos os equipamentos de informática e multimídia. Os bens foram adquiridos através do Programa Águas de Sergipe e contribuirão para a melhoria nas atividades da Agência Reguladora. Os equipamentos como microcomputadores, notebooks, tablets, GPS's, televisores, estabilizadores e impressoras tornarão o trabalho muito mais eficiente.

Com essa apresentação inicial, esperamos que os gráficos, figuras, números, nota, tabelas e relatos aqui publicados sejam esclarecedores e repassem o merecido conhecimento sobre os trabalhos desenvolvidos pela Agrese.

Dir. Presidente Luiz Hamilton Santana de Oliveira

Dir. Administrativo e Financeiro Said Jorge Novaes Schoucair

Dir. Técnico Jean Carlos Nascimento Ferreira



2. IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

2.1 Perfil

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) é uma autarquia especial, vinculada à Secretaria de Estado da Casa Civil, dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, funcional, decisória, administrativa e financeira, dotada de patrimônio e receitas próprias, com sede na cidade de Aracaju/SE. Regulamentada pela Lei nº 6.661, de 28 de agosto de 2009 e pela Lei nº: 8.442, de 05 de julho de 2018. Atua em todo território estadual, para promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos seus usuários as condições de regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

2.2 Missão

Servir a sociedade sergipana com transparência, mediando os interesses do Poder Concedente, dos usuários e prestadores de serviços públicos, com o objetivo de garantir a qualidade dos serviços e a modicidade dos preços.

2.3 Visão

Ser reconhecida como instrumento efetivo na regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados, visando à máxima transparência de suas ações como também a satisfação dos seus clientes e usuários.

2.4 Futuro

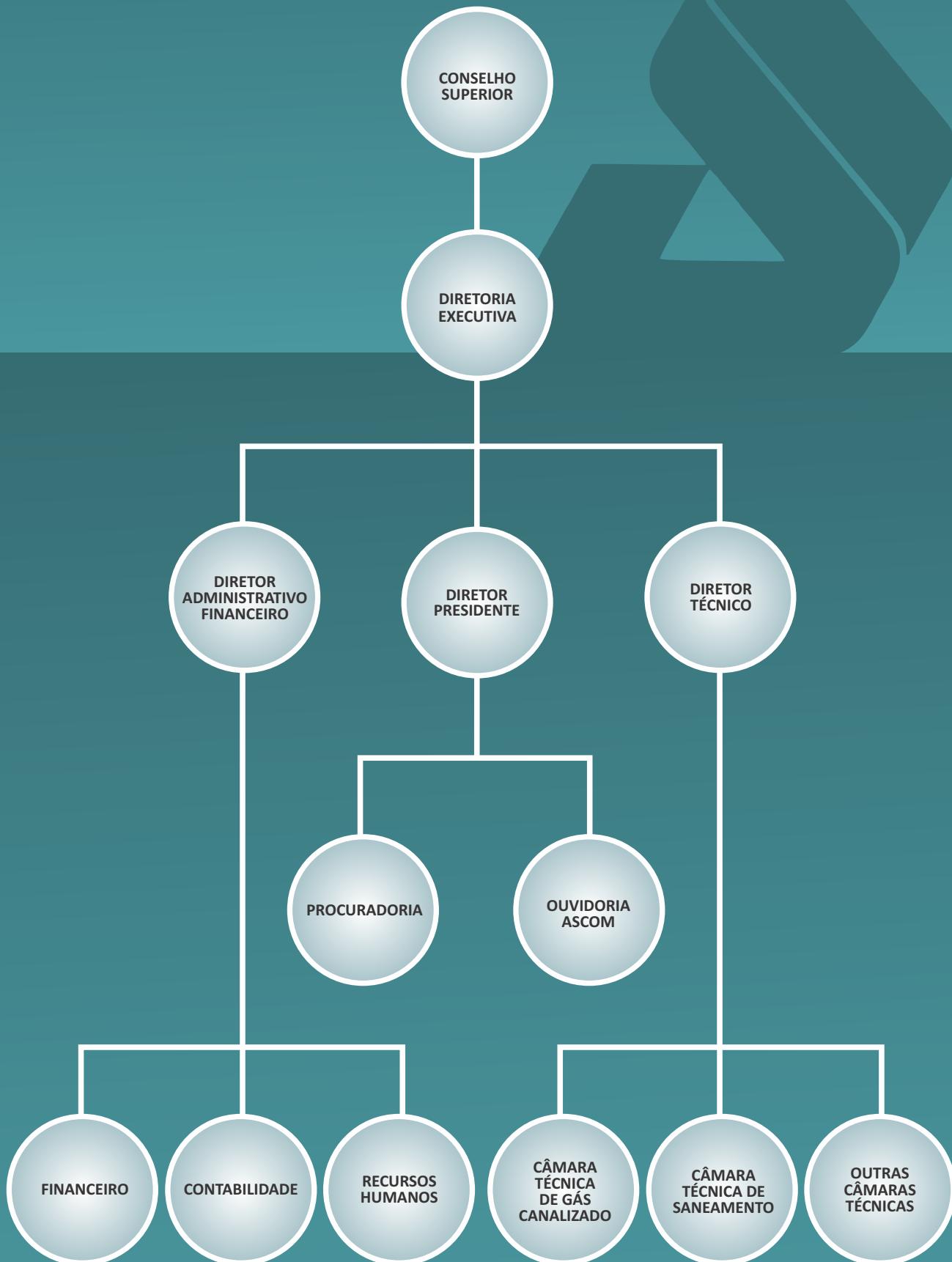
A Agrese será uma Agência Reguladora de referência nacional, dotada de autonomia técnica, funcional, decisória, administrativa e financeira, patrimônio e receitas próprias, através de sua competência técnica e do reconhecimento dos agentes participantes do ambiente regulatório, atuando plenamente em todos os setores passíveis de regulação. Ser reconhecida pela sociedade sergipana como instrumento efetivo na melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados, consolidando-se como Agência Reguladora de referência nacional.

2.5 Principais Objetivos

- Promover a estabilidade nas relações entre o Poder Concedente, entidades reguladas e usuários;
- Promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos submetidos à sua competência regulatória;
- Estimular a expansão e a modernização dos serviços, de modo a buscar a sua universalização e a melhoria dos padrões de qualidade;
- Estimular a livre, ampla e justa competição entre as entidades reguladas, bem como, corrigir os efeitos da competição imperfeita;
- Fixar regras procedimentais claras, inclusive em relação ao estabelecimento, revisão, reajuste e aprovação de tarifas, que permitam a manutenção do equilíbrio econômico – financeiro dos contratos de concessões e termos de permissões dos serviços públicos.



3. ORGANOGRAMA DA AGRESE





4. ATIVIDADES FUNDAMENTAIS DA AGRESE

4.1 Áreas de Atuação: Gás Canalizado e Saneamento

4.2 Normatização

A normatização se dá por meio de resoluções expedidas pela Agência Reguladora, que disciplinam, dentre outros, aspectos relacionados à prestação do serviço, qualidade do fornecimento, qualidade do atendimento, padrões de segurança e definições tarifárias, sempre em consonância com as leis e contrato de prestação de serviço de cada setor.

4.3 Fiscalização

A atividade de fiscalização visa aferir o cumprimento, por parte das concessionárias, das normas previstas em leis, contratos de prestação de serviço e das resoluções expedidas pela própria Agrese, buscando com isso que o serviço público seja prestado dentro dos padrões definidos de atendimento, regularidade, continuidade, segurança, atualidade, universalidade e modicidade tarifária. A fiscalização pode ser direta, quando se dá mediante a execução de um cronograma de ações programadas, sistemática e periódica, e pode ser indireta, quando se dá através de apuração de indicadores capazes de aferir a qualidade com que o serviço é prestado.

4.4 Mediação

Na prestação do serviço público, devido à complexidade de sua execução, não é incomum que ocorram divergências e conflito de interesses entre a concessionária, o usuário e o próprio Poder Concedente, que detém a titularidade do serviço. A Agrese tenta resolver de forma conciliatória esses conflitos, por meio de procedimentos de mediação, e, quando não há possibilidade de entendimento, instaura um processo administrativo, que culminará em uma decisão da Agrese.

4.5 Estudos Tarifários

Os reajustes e as revisões tarifárias previstos nos contratos de prestação de serviço constituem-se objeto de análise por parte da Agrese, a qual emite parecer sobre a matéria. Dependendo do setor regulado, terá efeito definitivo, homologatório ou opinativo quanto à aplicação da tarifa. A abrangência da atuação da Agência Reguladora quanto aos aspectos tarifários é definida pelos instrumentos (leis, contratos de prestação de serviço, convênios), que delegam a Agência Reguladora a regulação de cada setor.

4.6 Atendimento ao Usuário

Diariamente dezenas de usuários procuram a Agrese para fazer denúncias, reclamações e, muitas vezes, para obter informações a cerca dos seus direitos. Para isso a Agrese conta com uma estrutura de Ouvidoria através da qual é possível obter a informação requerida em diversos canais (teleatendimento, balcão de atendimento, internet, 0800 0791520).

4.7 Relacionamento com a Sociedade

A Agrese empreende ainda outras ações, tanto de caráter informativo quanto de caráter educativo, tais como distribuição de cartilhas de direitos e deveres, estandes informativos, palestras técnicas, realização de pesquisas, audiências e consultas públicas, visando à transparência da sua atuação, bem como a informação do cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.



5. TRANSPARÊNCIA



Em 2018, foi lançado um novo portal da Agrese que publica despesas, receitas, leis, licitações, contratos, portarias, nomeações, exonerações, recursos humanos, com objetivo de prestar contas à população sergipana, o conceito de transparência se sedimentou. Hoje, toda a população sabe que pode acessar o portal da transparência da Agrese, para obter todas as informações sobre a Agência Reguladora.

A Lei de Responsabilidade Fiscal e a Lei de Acesso à informação pública reiteram a postura da Agrese para disponibilizar ao cidadão, de forma clara e objetiva as informações de seu interesse.

Em dezembro a Agrese recebeu a maior nota do portal de transparência entre os órgãos da estrutura administrativa organizacional do Estado de Sergipe. A nota obtida foi de 8,3, quando comparada com os demais órgãos da estrutura do Estado, inclusive com órgãos externos. De acordo com o Diretor Presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira, esta nota contribuirá para a transparência que o Governo do Estado de Sergipe exige na sua estrutura administrativa.

Figura 1: Resultado da avaliação do portal de transparência da Agrese.

Fonte: TCE-SE

Home / Resultados de Avaliações

Resultados das Últimas Avaliações dos Portais de Transparência

Nome	Última Avaliação	Unidade Gestora
ADEMA	3,1	ADEMA
AGRESE	8,3	AGRESE
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA	7,2	ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
BANESE	3,0	BANESE
CEHOP	7,0	CEHOP
CGE	7,2	CGE
CODISE	5,8	CODISE
COHIDRO	5,6	COHIDRO



Diretor Presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira. | **Fonte:** Agrese

6. PROCURADORIA



A lei N° 6.661/2009 instituidora da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – AGRESE traz em seu art. 7º a estrutura organizacional da Agência, sendo o Conselho Superior, a Diretoria-Executiva e a Procuradoria, componentes dessa estrutura.

Ainda seguindo o entendimento extraído da Lei 6.661/2009, pode-se identificar a Competência da Procuradoria da Agrese, considerando também, que se vincula à Advocacia-Geral do Estado para fins de orientação normativa e supervisão técnica.

É competência da Procuradoria: I - representar em juízo ou fora dele a Agrese, com prerrogativas processuais de Fazenda Pública; II - representar em juízo ou fora dele os ocupantes de cargos e de funções de direção, inclusive após a cessação do respectivo exercício, com referência a atos praticados em decorrência de suas atribuições legais ou institucionais, adotando, inclusive, as medidas judiciais cabíveis, em nome e em defesa dos representados; III - apurar a liquidez e certeza de créditos, de qualquer natureza, inerentes às atividades da Agrese, inscrevendo-os em dívida ativa, para fins de cobrança amigável ou judicial; e, IV - executar as atividades de consultoria e de assessoramento jurídicos, garantidas e respeitadas às atribuições legal e constitucionalmente conferidas à Procuradoria Geral do Estado.

Durante o ano de 2018 foram desempenhadas atividades como elaboração de despachos e acompanhamento de processos administrativos da Agrese, a exemplo do Processo nº 013.301.00043/2017-0 que trata da Audiência Pública nº 002/2017 consistindo no Recebimento e Discussão de Contribuições acerca dos Componentes e dos Procedimentos de cálculo da tarifa dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Sergipe; do Processo nº 013.301.00016/2018-1 que trata da aplicabilidade do Decreto 30.959 de 02 de fevereiro de 2018; do Processo nº 013.301.00059/2017-1 que trata de Sugestões de Alteração da DESO no Regulamento Geral de Serviços Públicos de Água e Esgotamento Sanitário do Estado de Sergipe através de Consulta Pública; e, do Processo nº 013.301.00114/2018-5 que trata do repasse do reajuste no preço do gás - Tarifa Média a partir de 1º de Agosto de 2018.

No decorrer do ano a Procuradoria da Agrese ainda atuou na elaboração de Editais de Chamamento Público de Estudos para a realização de Procedimento de Manifestação de Interesse – PMI; na Elaboração de Pareceres; na Elaboração de minutas de Portarias tanto de nomeações, exonerações, homologação de Margens de reajuste de Gás quanto no que se refere a definições de prazos e procedimentos internos, Elaboração de minutas de convênios e termos de cooperação técnica; Auxílio na elaboração de documentos oficiais e minutas em geral.

Além do acompanhamento nos processos que envolveram reclamações recebidas através da ouvidoria da Agrese e ainda análise em processos de aquisições e contratações, principalmente no tocante a legalidade do objeto da demanda.



A Procuradoria também participou das reuniões do Conselho Superior e da Diretoria Executiva, auxiliando os seus membros nas questões jurídicas, além de acompanhar os diretores em reuniões internas e externas.

Trata-se, portanto, de órgão meio de suporte jurídico consultivo para a implementação das atividades finalísticas da Agência Reguladora, sendo um suporte para as diretorias e câmaras técnicas. Sua principal função é a de proporcionar suporte jurídico às atividades Agência.

Valido mencionar, que neste ano de 2018 houve a alteração na lei que instituiu a Agrese, a lei nº 6.661 de 28 de agosto de 2009 foi alterada pela lei nº 8.442 de 05 de julho de 2018, tal alteração se fez necessária, tendo em vista a constante adequação às normas e as mudanças ocorridas no decorrer do funcionamento efetivo da Agência.

7. DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

7.1 Execução Financeira e Orçamentária



7.1.1 Orçamento

No exercício de 2018 o orçamento da Agrese foi estimado em R\$ 3,16 milhões, com execução final de 57%, observado na tabela 1. Os recursos executados foram todos provenientes de arrecadação própria e compostos pelas seguintes origens: arrecadação da taxa de regulação dos serviços de água e esgoto proveniente da Companhia de Saneamento do Estado de Sergipe - Deso, nos termos da lei nº 6.661/2009 e arrecadação realizada pela Sergipe Energias Renováveis e Gás S.A. – Sergas, conforme lei Nº 5.407/2004.

Tabela 1: Evolução da execução orçamentária anual.

Mês de Referência: Janeiro a Dezembro/2018	(Valores em R\$ 1,00)	
EXECUÇÃO	2018	%
Dotação Inicial	3.160.000,00	100%
Dotação Atualizada	2.810.000,00	89%
Empenhado	1.796.414,38	57%
Pago	1.786.458,90	57%

Fonte: Agrese | i-gesp

7.1.2 Receitas

As receitas previstas para o exercício de 2018 foi de R\$ 3,16 milhões. Na tabela 2, apresentam-se as arrecadações da receita do ano por tipo, totalizando R\$ 3,11 milhões. Salienta-se, por conseguinte, que em virtude da autonomia financeira da Agrese não houve a necessidade de repasse do Tesouro Estadual.

Tabela 2: Arrecadação do ano por tipo.

Mês de Referência: Janeiro a Dezembro/2018	(Valores em R\$ 1,00)	
TIPO	2018	DESPESA/RECEITA (%)
Saneamento	2.388.794,60	77%
Gás Canalizado	680.335,41	22%
Rendimento aplicação	47.229,70	2%
Restituição	768,59	0%
Total	3.117.128,30	100%

Fonte: Agrese | i-gesp



7.1.3 Despesas

As despesas fixadas para o ano de 2018 corresponderam a uma dotação inicial de R\$ 3,16 milhões, vide tabela 1. As tabelas 3 e 4 demonstram o cenário comparativo das despesas empenhadas entre os exercícios 2017 e 2018 e a execução das despesas pagas.

Tabela 3: Comparativo das despesas empenhadas.

Mês de Referência: Janeiro a Dezembro 2017/2018 (Valores em R\$ 1,00)		
PROGRAMA	2017	2018
Pagamento com Pessoal Ativo	0,00	1.441.541,44
Gestão Administrativa da Agrese	24.197,47	341.583,64
Implantação de Câmaras Técnicas Setoriais de Regulação	2.240,00	13.289,30
Total	26.437,47	1.796.414,38

Fonte: Agrese | i-gesp

Tabela 4: Detalhamento da execução das despesas pagas.

Mês de Referência: Janeiro a Dezembro/2018 (Valores em R\$ 1,00)		
PROGRAMA	2018	DISTRIBUIÇÃO (%)
Pagamento com Pessoal Ativo	1.441.541,44	80%
Gestão Administrativa da Agrese	331.628,16	19%
Implantação de Câmaras Técnicas Setoriais de Regulação	13.289,30	1%
Total	1.786.458,90	100%

Fonte: Agrese | i-gesp

7.1.4 Receitas X Despesas

A receita arrecadada no exercício representou 1,35% abaixo da estimativa. Salienta-se que foi suficiente para a execução das despesas, equivalente a 58% do total das receitas, vide tabela 5. A Agrese apurou um superávit de 42% no período de janeiro a dezembro de 2018, correspondendo a R\$ 1,32 milhões.

Tabela 5: Receitas arrecadadas x despesas executadas.

Mês de Referência: Janeiro a Dezembro/2018 (Valores em R\$ 1,00)		
TIPO	2018	DESPESA/RECEITA (%)
Receitas	3.117.128,30	
Despesas	1.796.414,38	58%
Resultado	1.320.713,92	

Fonte: Agrese | i-gesp





7.2 Ações da Diretoria Administrativa e Financeira

No decorrer do exercício 2018 a Diretoria Administrativa e Financeira (DAF) iniciou a implantação dos setores de Almoxarifado, Patrimônio e Unidade Setorial de Controle Interno – USCI. Além de prover recursos em atendimento à atividade finalística da Agrese, a DAF realizou as seguintes ações:

- Implantação do sistema de controle de estoque do almoxarifado;
- Melhoria do sistema de refrigeração nos ambientes da Agrese, realizando: adequações estruturais nos setores e manutenções preventivas dos equipamentos de condicionadores de ar;
- Adequação dos setores de ouvidoria, compras e patrimônio com as instalações de divisórias, condicionadores de ar e implantação da rede física e lógica dos computadores;
- Melhoria na iluminação dos ambientes de trabalho trocando as lâmpadas fluorescentes por LED;
- Participação do Programa de Treinamento e Implementação das Unidades Setoriais de Controle Interno (USCI) realizado pela CGE|SE haja vista a necessidade de consolidar as disposições do art. 33, da Lei Estadual nº: 7.950/2014, que dispõe sobre o Sistema Estadual de Controle Interno do Poder Executivo, em atendimento a recomendação do Tribunal de Contas do Estado de Sergipe (TCE|SE), expressa no parecer prévio nº: 3167/2017 e instrução nº: 001/2018 da Controladoria Geral do Estado de Sergipe (CGE|SE).

7.3 Recursos Humanos

No ano de 2018, a Agrese procurou estabelecer critérios significativos, no sentido de implantar e estruturar de forma efetiva o Departamento de Recursos Humanos.

7.3.1 Atividades desenvolvidas

- Gestão da folha de pagamento;
- Implantação do registro de ponto digital com acompanhamento e controle de todos os funcionários;
- Encaminhamentos para os atos de admissão e exoneração;
- Inclusão na folha de pagamento de servidores em comissões de trabalho;
- Instrução processual e arquivo de licenças, férias e gratificação natalina;
- Capacitação e treinamento dos servidores da Agrese em diversos cursos oferecidos pela Escola de Governo do Estado de Sergipe, tais como: formação de pregoeiros, orçamento Governamental, protocolista e SICONV;
- Capacitação e treinamento dos servidores do almoxarifado no sistema de controle de estoques pela Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação (Emgetis);
- Capacitação e treinamento do servidor no sistema de controle de patrimônio pela Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão (SEPLAG).

7.4 Tecnologia da Informação

O setor de Tecnologia da Informação (TI) é o conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação que visam a produção, o armazenamento, a transmissão, o acesso, a segurança e o uso das informações.

A demanda dos serviços do setor de TI apresentou uma melhora justificada por um conjunto de fatores que vão desde a modernização do parque computacional da Agrese à automatização e simplificação de processos administrativos e operacionais.

Em 2018 houve uma melhora na infraestrutura de rede que contribuiu para a diminuição dos problemas da TI dos usuários desta Agência Reguladora. Tendo como objetivo garantir a confidencialidade, eficiência, a adequação, a confiabilidade dos serviços, a infraestrutura tecnológica de informática e o apoio audiovisual, que no decorrer do ano destacamos as principais realizações:

- Reestruturação da topologia física da rede aumentando a velocidade de rede para os usuários;
- Reestruturação do site da Agrese junto a Secretaria de Estado da Casa Civil (SECC);
- Implantação da rede física e lógica do setor de almoxarifado;
- Reestruturação da rede lógica da Agência Reguladora melhorando o gerenciamento do tráfego de rede, diminuindo o nível de colisão, efetuando o mapeamento dos endereços de IP e solucionando os problemas de conflitos de endereços;



- Instalação do firewall de rede Linux com a revisão e organização das regras para otimização do tráfego da rede, garantindo um aumento imediato de 200% no fluxo da rede;
- Manutenção aos equipamentos e auxílio aos usuários;
- Recebimento de 30 microcomputadores positivo master D610;
- Recebimento de 20 notebooks positivo N140;
- Recebimento de 15 tablets positivo Ti1075;
- Recebimento de 04 impressoras lexmar multifuncional MX310 Monocromática;
- Recebimento de 02 impressoras lexmar multifuncional CX410DE color;
- Recebimento de 03 GPS portátil GARMIN/MONTANA 610;
- Recebimento de 02 TVs para vídeos conferências Multimídia LG 55UH7700;
- Recebimento de 01 TV Multimídia LG 32LF585B;
- Recebimento de 04 nobreak RAGTECH EASY PRO NEP 2000;
- Recebimento de 02 servidores HP Z240 TOWER Workstation;
- Recebimento de 35 estabilizadores force line EVOIII 1000VA0.

Em Dezembro, a Agrese recebeu da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos (Semarh) os equipamentos de informática e multimídia. Os bens foram adquiridos através do Programa Águas de Sergipe e contribuirão para a melhoria nas atividades da Agência Reguladora. Os equipamentos como microcomputadores, notebooks, tablets, GPS's, televisores, estabilizadores e impressoras tornarão o trabalho muito mais eficiente.



Figura 3: Diretor Técnico da Agrese, Jean Carlos Nascimento; Diretor Administrativo Financeiro da Agrese, Said Schoucar; Secretário de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos, Olivier Chagas; Diretor Presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira; Coordenador de Serviços Gerais da Agrese, Júlio César M. Melo; Coordenador da Unidade de Administração do Programa Águas de Sergipe, Everton Teixeira.

Fonte: Agrese



Figura 4: O Secretário de Estado da Semarh, Olivier Chagas, entrega ao Diretor Presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira, os equipamentos de informática e multimídia.

Fonte: Agrese

Figura 5: Equipamentos de informática oriundos do Programa Águas de Sergipe.

Fonte: Agrese



8. DIRETORIA TÉCNICA

8.1 Câmara Técnica de Gás Canalizado

Durante o exercício de 2018, a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – Agrese por meio da Câmara Técnica de Gás Canalizado - CAMGAS desempenhou sua função de órgão regulador ao atuar na fiscalização do serviço de distribuição de gás canalizado prestado pela Concessionária Sergipe Gás S/A – Sergas. As ações empreendidas para o controle regulatório têm como finalidade a máxima adequação dos serviços prestados pela Sergas às normas e regulamentos aplicáveis, e são exercidas por meio de fiscalizações programadas ou eventuais, monitoramento de indicadores de desempenho, auditorias documentais e avaliação dos procedimentos operacionais adotados pela Concessionária.

Essa máxima adequação implica no zelo da eficiência técnica do serviço público de distribuição de gás canalizado e em viabilizar condições adequadas à regularidade, continuidade e segurança na distribuição e do atendimento aos usuários.

O conteúdo desse relatório destaca as ações realizadas durante o ano, apresentando o desempenho anual dos principais indicadores monitorados e uma síntese das fiscalizações in loco realizadas e seus resultados.

8.1.1 Monitoramento de indicadores

Os indicadores de desempenho são instrumentos essenciais para o gerenciamento da eficiência e efetividade do serviço de distribuição de gás natural, pois permitem o acompanhamento e a análise crítica dos resultados obtidos, o embasamento do processo de tomada decisão e o planejamento das atividades. O presente boletim técnico tem como objetivo fornecer informações atualizadas sobre os principais indicadores do sistema de distribuição de gás canalizado de Sergipe.

Mensalmente são acompanhados 7 (sete) indicadores de desempenho. Sendo 4 (quatro) de segurança e 3 (três) de qualidade, conforme discriminados nas tabelas 6 e 7, abaixo.

Tabela 6: Indicadores de segurança

INDICADOR	DESCRIÇÃO
COG	Concentração de odorante no gás
IVAZ	Índice de vazamento no sistema de distribuição
TAE	Tempo de atendimento de emergência por vazamento e falta de gás
FMPP	Frequência de manutenção preditiva e preventiva

Fonte: Agrese

Tabela 7: Indicadores de qualidade.

INDICADOR	DESCRIÇÃO
PRESSÃO	Pressão
PCS	Poder calorífico superior
PPTG	Porcentagem de perdas totais de gás

Fonte: Agrese



As tabelas e gráficos, a seguir, apresentam o quantitativo de clientes, a evolução do consumo e a rede de distribuição da Sergas.

Tabela 8: Quantitativo de clientes por segmento.

MÊS	INDUSTRIAL	COGERAÇÃO /GERAÇÃO	AUTOMOTIVO	RESIDENCIAL	COMERCIAL	TOTAL
Janeiro	46	8	34	25.940	180	26.208
Fevereiro	46	8	34	26.096	187	26.371
Março	46	7	32	26.378	191	26.654
Abril	46	7	32	26.741	194	27.020
Maio	46	7	32	26.765	197	27.047
Junho	46	7	32	26.765	202	27.052
Julho	46	7	32	26.957	204	27.246
Agosto	45	7	32	27.227	198	27.509
Setembro	45	7	32	27.739	200	28.023
Outubro	45	8	32	27.887	202	28.174
Novembro	45	8	32	28.528	205	28.818
Dezembro	45	8	32	28.528	208	28.821

Fonte: Agrese

Tabela 9: Evolução de consumo de gás por segmento (m³/dia).

MÊS	AUTOMOTIVO	COMERCIAL	RESIDENCIAL	INDUSTRIAL	COGERAÇÃO /GERAÇÃO
Janeiro	93.335,52	3.984,61	5.550,12	153.474,88	1.637,57
Fevereiro	93.265,89	3.783,24	5.754,85	151.582,11	1.541,62
Março	94.957,52	3.396,97	5.568,89	142.134,89	1.585,29
Abril	93.304,37	3.885,98	6.100,12	130.818,48	1.612,94
Maio	93.797,13	4.043,08	6.379,66	142.278,51	1.348,97
Junho	94.67553	3.769,85	6.228,62	124.719,83	958,04
Julho	90.900,71	4.560,74	7.066,26	139.393,44	960,14
Agosto	94.368,39	4.115,27	6.917,89	140.152,65	972,66
Setembro	93.861,43	3.802,03	6.280,34	132.660,33	870,12
Outubro	96.320,87	4.369,74	6.877,14	132.359,78	1.386,33
Novembro	93.990,60	3.702,58	5.639,96	132.580,41	1.315,48
Dezembro	97.013,03	3.973,94	5.874,63	129.965,83	1.382,71
TOTAL	1.129.790,99	47.388,03	74.238,49	1.652.121,14	15.571,88

Fonte: Agrese

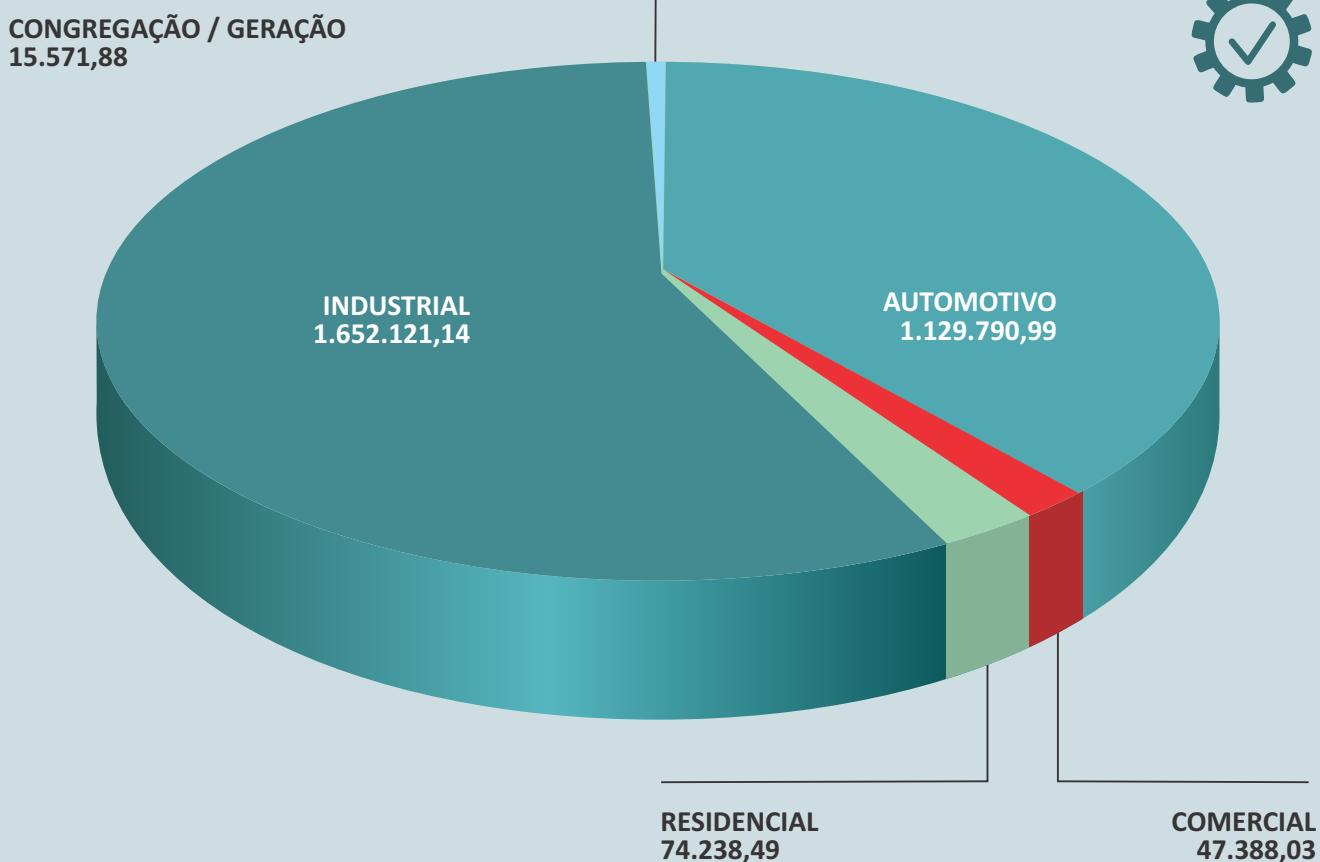


Gráfico 1: Consumo de gás por segmento de 2018 (m³/dia).

Fonte: Sergas

Tabela 10: Rede de distribuição de gás canalizado (km).

MÊS	AÇO CARBONO	PEAD*	TOTAL
Janeiro	112,973	119,465	232,44
Fevereiro	112,973	119,286	232,26
Março	112,973	119,332	232,31
Abril	112,973	119,450	232,42
Maio	112,973	119,786	232,76
Junho	112,973	119,867	232,84
Julho	112,973	119,893	232,87
Agosto	112,973	119,987	232,96
Setembro	112,973	120,913	233,89
Outubro	112,973	120,956	233,93
Novembro	112,973	121,840	234,81
Dezembro	112,973	123,241	236,21

Fonte: Sergas

*Polietileno de Alta Densidade (PEAD)



8.1.1.1 Índice de vazamentos no sistema de distribuição de gás (IVAZ)

O IVAZ representa a relação entre a quantidade de vazamentos, registrada no período de doze meses, reclamados por usuários e/ou terceiros, efetivamente constatados, além dos identificados pela Concessionária em relação ao comprimento total da rede, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão. Com a Equação (1) é possível descrever os dados apurados para o indicador IVAZ.

$$IVAZ = \sum_{f=1}^{12} \left(\frac{V_m}{C} \right)_f \quad (1)$$

onde,

V_m = número total de vazamentos confirmados a cada mês no sistema de distribuição

C = Comprimento total do sistema de distribuição cadastrado ao final de cada mês (excluindo ramais), expresso em quilômetros.

I = numero total de meses de apuração.

Os dados referente ao período de janeiro a dezembro de 2018 estão representados no gráfico 2.

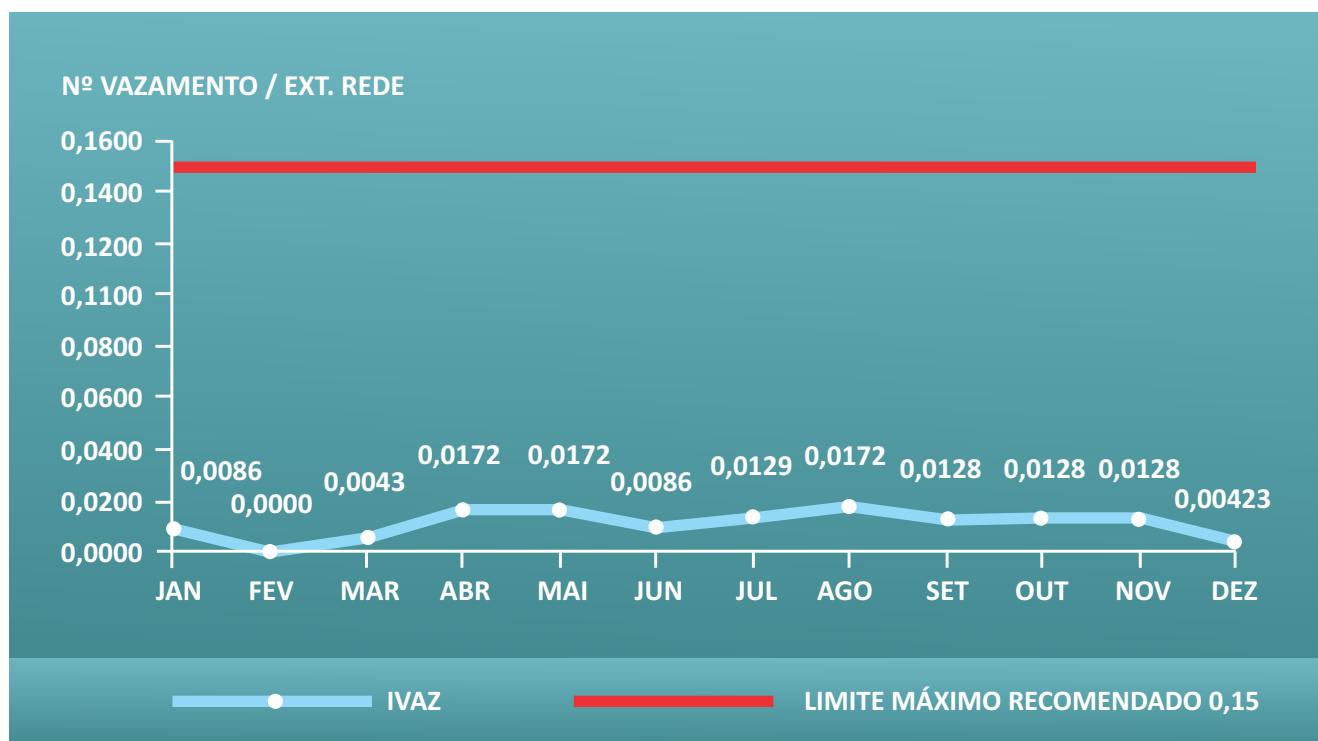


Gráfico 2: Índice de vazamentos no sistema de distribuição de Gás - IVAZ.

Fonte: Sergas

8.1.1.2 Tempo de atendimento de emergência (TAE)

O valor do TAE refere-se ao tempo transcorrido desde o recebimento da solicitação de atendimento de uma determinada emergência (vazamento ou falta de gás), feita por usuário ou não, até a interrupção da situação de risco detectada, quando da chegada da equipe da Concessionária. Os dados apurados com base na Equação (2) para o indicador TAE, no período de janeiro a dezembro de 2018, estão dispostos nos Gráficos 3 e 4.

$$TAE = \sum_{f=1}^n \frac{TE_f}{E} \quad (2)$$

onde,

$\sum_{f=1}^n TE_f$ = Somatório dos intervalos de tempo transcorridos entre os horários de solicitações de atendimento das ocorrências de emergência, registradas no período de apuração, e os horários em que o fator de risco das mesmas ocorrências foi interrompido.



E= Número total de solicitações de emergência recebidas no período de apuração, para cada grupo de usuários considerado (residencial, comercial, industrial, automotiva, cogeração e termoelectricidade).



Gráfico 3: Tempo de atendimento de emergência por vazamento - TAE.

Fonte: Sergas.

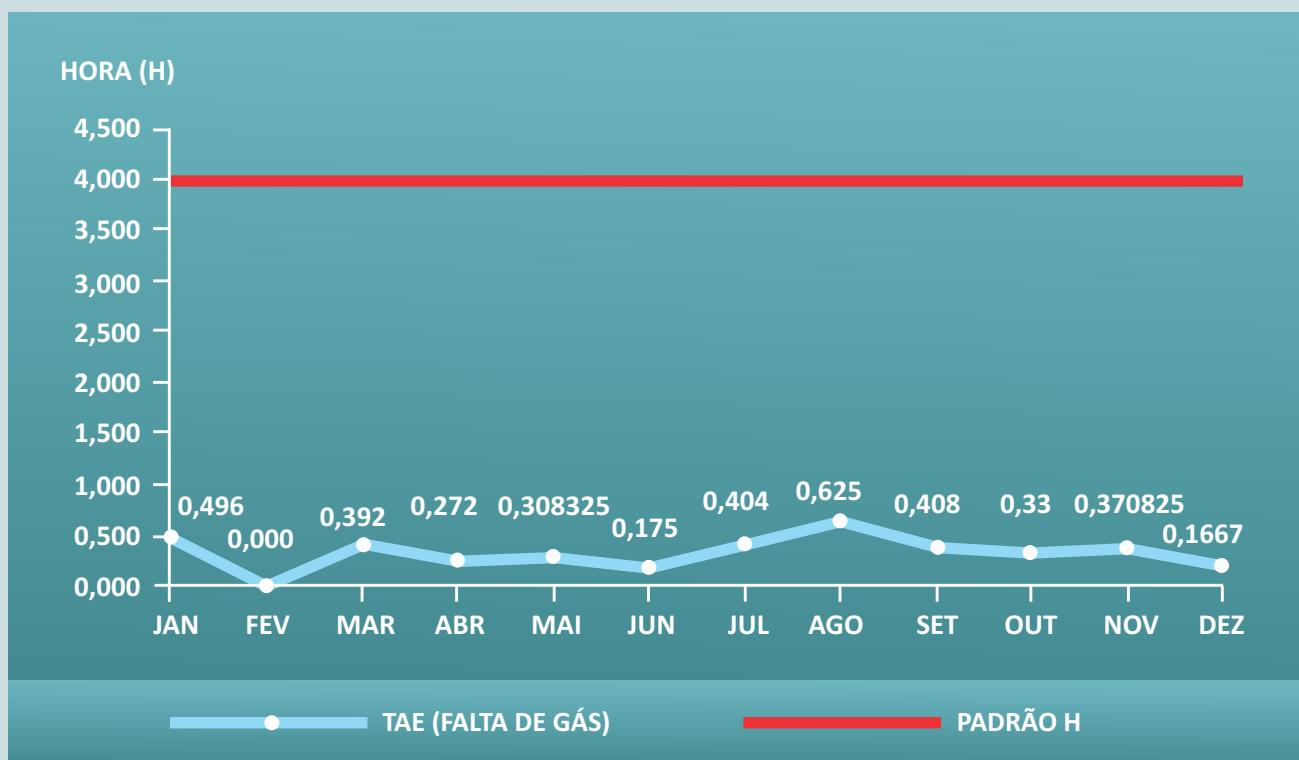


Gráfico 4: Tempo de atendimento de emergência por falta de gás - TAE.

Fonte: Sergas.

8.1.1.3 Poder calorífico superior (PCS)

O PCS é a quantidade de energia liberada na forma de calor, expressa em Kcal, na combustão completa de uma determinada quantidade unitária do gás com a correspondente quantidade de ar. Os gráficos 5, 6 e 7 demonstram os valores de PCS (média mensal) registrados por cromatografia nas Estações de Transferência de Custódia - ETC de Aracaju, Nossa Senhora do Socorro e Itaporanga d'Ajuda.

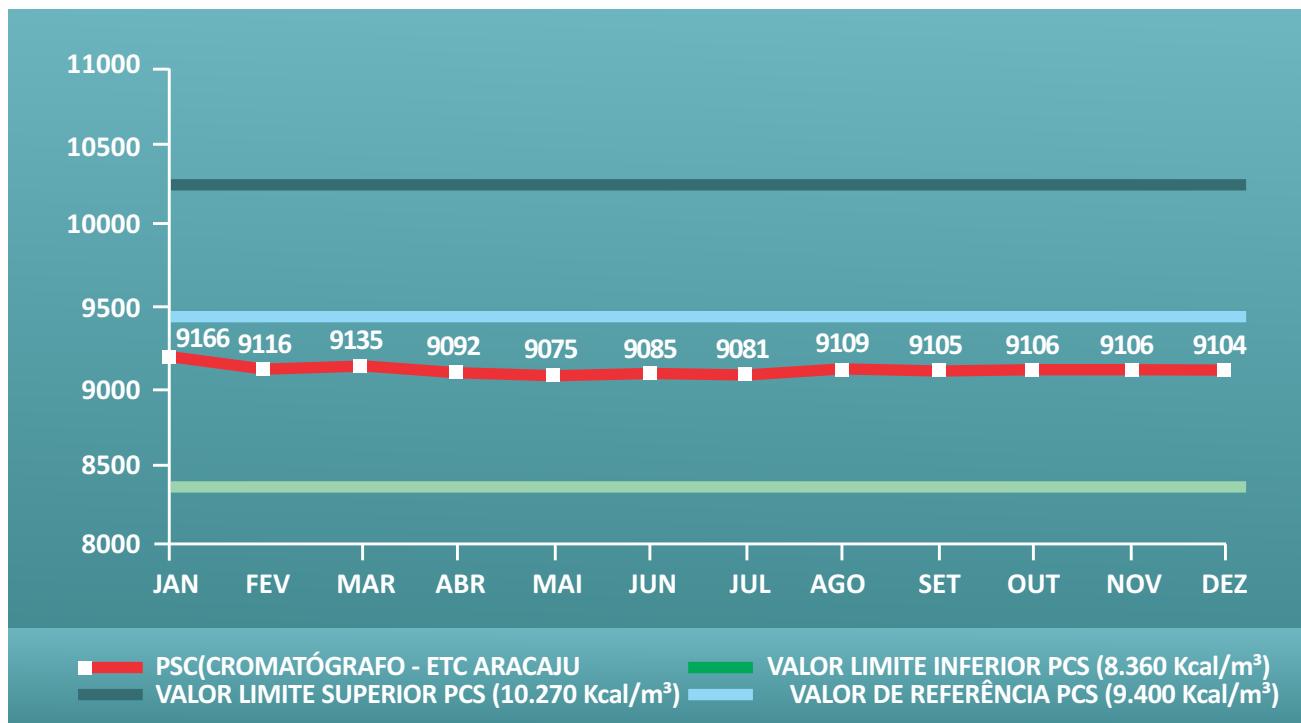


Gráfico 5: PCS - (ETC Aracaju)

Fonte: Sergás

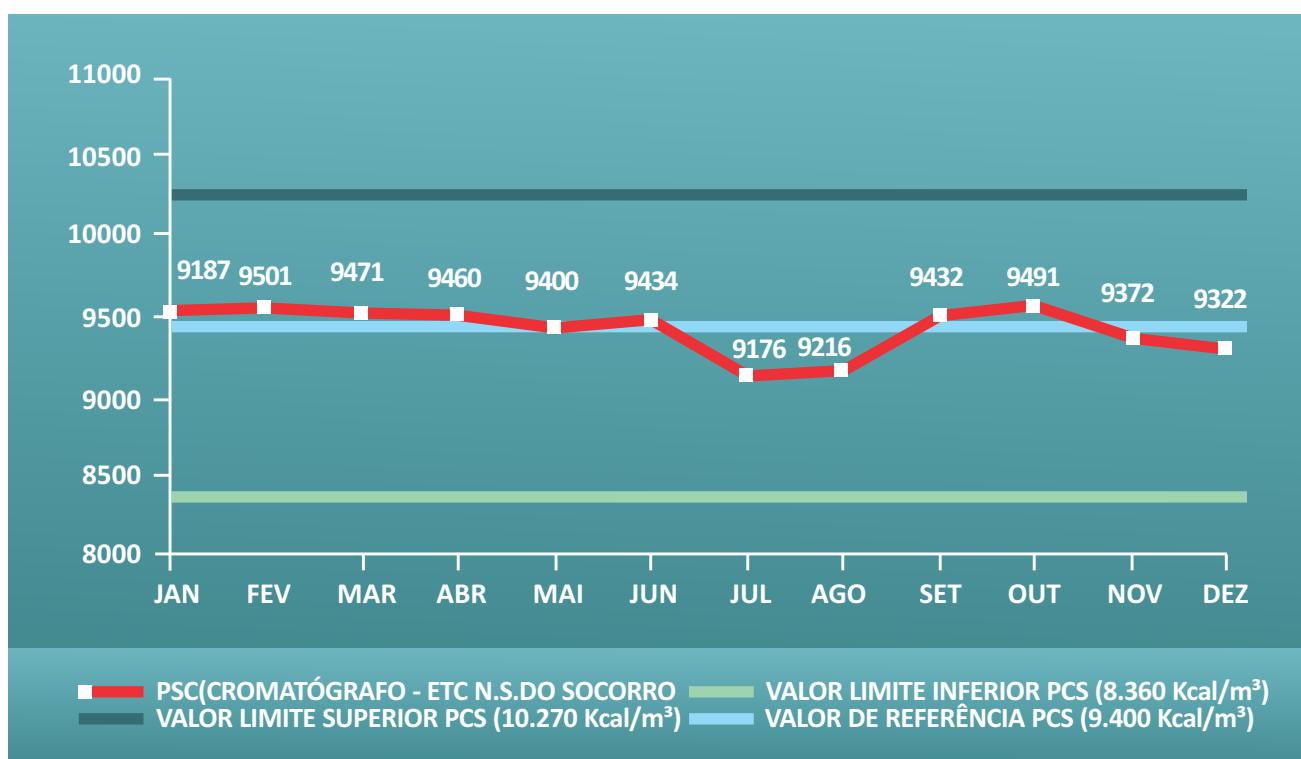


Gráfico 6: PCS - (ETC Nossa Senhora do Socorro)
Fonte: Sergás

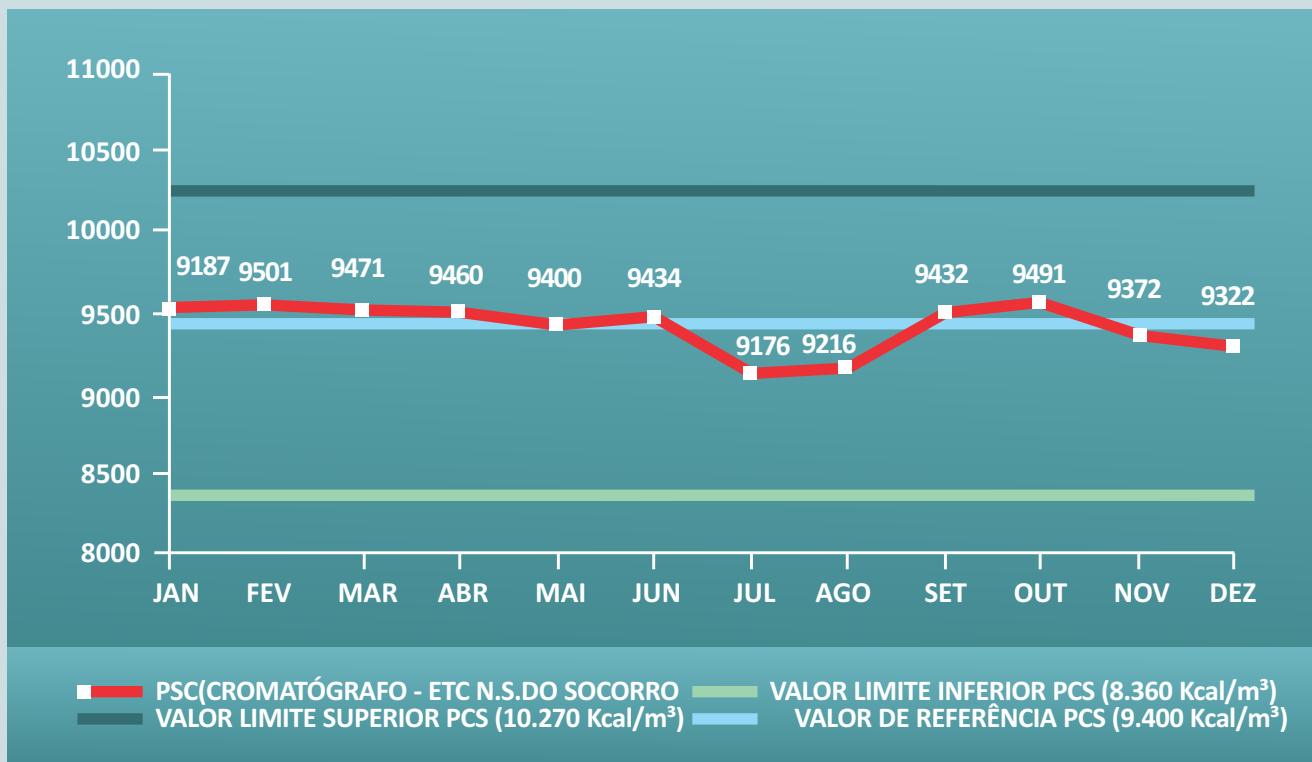


Gráfico 7: PCS - (ETC Itaporanga d'Ajuda).

Fonte: Sergas.

8.1.2 Fiscalizações em unidades consumidoras de gás canalizado

As ações de fiscalizações em unidades consumidoras têm como objetivo avaliar a eficiência do atendimento da SERGAS às solicitações, observando o tempo demandado em cada atendimento, o método operacional adotado, o funcionamento dos medidores de gás instalados, a qualidade do atendimento comercial e a satisfação dos usuários com o serviço prestado pela Concessionária.



Figura 6: Fiscalização em medidores de gás canalizado.

Fonte: Agrese



Ao longo do ano de 2018 foram fiscalizadas 58 (cinquenta e oito) unidades. A segmentação está disposta na Tabela 11.

Tabela 11: Quantitativo de fiscalização por segmento.

SEGMENTO	CLIENTES (unidades)
INDUSTRIAL	06
COMERCIAL	19
RESIDENCIAL	25
AUTOMOTIVO	02
COGERAÇÃO	03
ESTAÇÃO DE REDUÇÃO DE PRESSÃO (ERP)	03
TOTAL	58

Fonte: Agrese

Nas fiscalizações foram identificadas irregularidades referentes as não conformidades no prazo de atendimento de emergência por vazamento, nas dificuldades em contatar o call center da Concessionária e na falta de comunicação aos usuários sobre procedimentos realizados. As irregularidades apuradas originaram não conformidades e atuação com medida recomendatória da CAMGAS para elucidação.

8.1.3 Incidentes na rede de distribuição

Todos os incidentes ocorridos na rede de distribuição de gás canalizado foram avaliados. Nas fiscalizações, os técnicos buscaram identificar as causas dos sinistros, observando danos, avaliando as ações mitigadoras adotadas pela Concessionária e quantificando o gás vazado, bem como número de usuários afetados conforme tabela

Tabela 12: Acompanhamento de anomalias.

Nº DA ANOMALIA	DATA / HORA DA ANOMALIA	TIPO DE ANOMALIA
001/2018	12/05/2018 16:00	Perda de Contenção (interferência de terceiros)
002/2018	16/08/2018 12:30	Perda de Contenção (vazamento em contenção de PEAD)
003/2018	25/08/2018 14:31	Perda de Contenção (interferência de terceiros)
004/2018	04/10/2018 09:46	Perda de Contenção (vazamento em contenção de PEAD)
005/2018	05/10/2018 23:06	Perda de Contenção (interferência de terceiros)

Fonte: Sergas

*Polietileno de Alta Densidade (PEAD).

No decorrer de 2018, foram registrados 5 (cinco) incidentes na rede de distribuição de gás canalizado, de acordo com a SERGAS foram ocasionados por obras de terceiros.

8.1.4 Boletins

- Boletim dos Indicadores de Desempenho

Tem como objetivo fornecer informações atualizadas sobre os principais indicadores do sistema de distribuição de gás canalizado de Sergipe. Estes indicadores de desempenho são instrumentos essenciais para o gerenciamento da eficiência e efetividade do serviço de distribuição de gás canalizado, pois permitem o acompanhamento e a análise crítica dos resultados obtidos, o embasamento do processo de tomada decisão e o planejamento das atividades.

- Boletim Mensal - Produção e Consumo de Gás Natural Nacional e Estadual

Constam as informações sobre produção e consumo de gás natural nacional e em território sergipano, tendo como fontes a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e Combustível – ANP; Ministério de Minas e Energia – MME e SERGAS.



Figura 7: Boletim dos indicadores de desempenho e Boletim mensal de produção e consumo de gás natural nacional e estadual.
Fonte: Agrese

8.2 Câmara Técnica de Saneamento

A regulação e fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Estado de Sergipe tiveram início com a Câmara Técnica de Saneamento (CAMSAN) no mês de janeiro de 2017.

O Estado de Sergipe é a menor unidade da federação brasileira em área e sexta menos populosa, possui 75 municípios, cinco bacias hidrográficas, com 47% do território localizado no polígono das secas e 20º colocado entre os estados brasileiros com relação ao Índice de Desenvolvimento Humano – IDH.

O atual quadro de prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, nos 75 (setenta e cinco) municípios Sergipanos, é caracterizado pela atuação majoritária da Companhia Estadual de Saneamento Básico - DESO, atuando em 73 (setenta e três) municípios, dos quais 71 (setenta e uma) sedes municipais e atuação em 2 (dois) municípios fora da sede municipal (São Cristóvão e Estância). Nos municípios de Carmópolis, Capela, Estância e São Cristóvão, a prestação de serviços de água e esgoto é realizada através de Autarquias Municipais de Água e Esgoto (SAAE's).

A Companhia de Saneamento de Sergipe atende aos municípios sergipanos através das regionais operacionais e administrativas denominadas:



REGIONAIS

- Centro-Oeste
- Metropolitana
- Norte
- Sertão
- Sul



8.2.1 Monitoramento de indicadores

Dentre os diversos Indicadores existentes para monitoramento da qualidade da água, a Agrese atua no monitoramento dos indicadores a seguir:

Tabela 13: Indicadores de qualidade analisados mensalmente.

INDICADOR	UNIDADE	VMP
CLORO RESIDUAL LIVRE	mg/L	5,0
TURBIDEZ	uT(¹)	5,0
COR APARENTE	uH(²)	15,0
COLIFORMES TOTAIS	NMP/100mL ^(³)	Ausência em 100mL
ESCHERICHIA COLI	NMP/100mL ^(³)	Ausência em 100mL

LEGENDA
VMP - Valor Máximo Permitido
(1) uT - Unidade de Turbidez
(2) uH - Unidade Hazen (mg Pt-Co/L)
(3) NPM - Número mais provável

Fonte: Deso

Vale ressaltar, que estes são os indicadores presentes na fatura de água do consumidor.

8.2.2 Atividades fiscalizatórias da CAMSAN

A fiscalização técnica é o conjunto de etapas e procedimentos mediante os quais a Agrese verifica o cumprimento de aspectos que envolvem o atendimento comercial da Deso aos usuários, além da produção, tratamento, adução, preservação, distribuição, controle e qualidade da água, assim como coleta, tratamento, disposição final e a qualidade do esgoto tratado, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

A metodologia utilizada para o desenvolvimento dessas fiscalizações compreende inspeções de campo, levantamentos e avaliações documentais, obtenção e análise de informações de dados gerais das áreas técnica e comercial e identificação e frequência de ocorrências operacionais.

Dentre os 8 (oito) check-list's utilizados no ato das fiscalizações dos Serviços de Abastecimento de Água (SAA), temos como exemplo, o que segue:

SISTEMA:				
DATA:				
IDENTIFICAÇÃO:				
ITEM	SEGMENTO FISCALIZADO	SIM	NÃO SE	OBSERVAÇÃO
I. Licença ambiental				
01	A ETA possui licenciamento ambiental para funcionamento?			
II. Área da ETA				
01	Existe placa indicativa do local, identificando a área pertencente à DESO?			
02	O acesso à ETA está em boas condições?			
03	A área está devidamente cercada?			
04	As condições de limpeza do pátio externo são boas?			
05	Existem algum animal habitando dentro dos limites da ETA?			
III. Aeração				
01	Existe escada de acesso ao aerador?			
02	As escadas de acesso estão em boas condições de uso?			
03	Há guardas-corpos de segurança para acesso ao aerador?			
04	O aerador está sendo eficiente (verificar remoção ferro e manganês através dos laudos de controle)?			
IV. Decantação				
01	Os decantadores estão em boas condições (nº de decantadores: _____)?			
02	As escadas de acesso estão em boas condições de uso?			
03	Existe passarelas c/ guardas-corpos de proteção no decantador p/ segurança do operador?			
04	Onde é lançado o lodo retido pelos decantadores (freq. limpeza: _____)?			
V. Filtração				
01	Os filtros estão em boas condições (nº de filtros: _____)?			
02	As escadas de acesso estão em boas condições de uso?			
03	Há guardas-corpos de segurança nas instalações de filtração?			
04	Os filtros possuem tampas em boas condições?			
05	Há vazamentos nas tubulações dos filtros?			
06	O volume de água de lavagem é menor que 5% do total produzido?			
07	As águas de lavagem dos filtros e descarga de fundo estão sendo dispostas em local adequado (inspecionar o local e anotar frequência de Lavagem: _____ e Descarga: _____)?			
08	Existe sistema de reuso das águas de lavagem dos filtros?			
09	Há presença de bolhas na filtração (observar na parte superior dos filtros)?			
10	Há carreamento do leito filtrante (observar na caixa de descarga de lavagem)?			

Figura 9: Check list para fiscalizações dos Serviços de Abastecimento de Água (SAA).
Fonte: Agrese



VI.	Casa de Química			
01	As condições de higiene e limpeza são boas?			
02	A estrutura do prédio da casa de química está aparentemente segura?			
03	Existe almoxarifado para acondicionamento de produtos químicos?			
04	Em caso positivo, o local possui condições apropriadas para armazenamento do produto (temperatura ambiente, ventilação, espaço livre p/circulação, isolamento das áreas administrativas etc.)?			
05	No local de estocagem, existe estrado de madeira ou similar?			
06	O empilhamento dos produtos químicos é adequado?			
07	Existe estocagem separada por produtos químicos?			
08	Os produtos químicos têm registros no MS e estão dentro do prazo de validade?			
09	Os tanques de dosagem de produtos químicos e bomba dosadora estão em boas condições?			
10	Existe manutenção preventiva dos equipamentos dosadores?			
11	No caso de cloro gasoso, a área de dosagem oferece condições de segurança (temperatura, ventilação, espaço livre p/circulação, isolamento etc.)?			
12	Existe chuveiro de emergência e lava olhos na área de dosagem?			
13	Existe kit de emergência apropriado e de peças de reposição?			
14	Em caso de vazamento de cloro, existem EPI's adequados: aparelho autônomo de respiração a ar comprimido (); máscara de fuga (); outros anotar ()?			
15	Os operadores receberam treinamento para manipulação de prod. Químicos?			
16	Existe chuveiro de emergência e lava olhos dentro do laboratório?			

Figura 9: Check list para fiscalizações dos Serviços de Abastecimento de Água (SAA).
Fonte: Agrese

VII. Laboratório	
01	As condições de organização e limpeza do laboratório são boas?
02	Existem registros sobre a qualidade da água bruta?
03	Existe equipamento turbidímetro em bom estado de conservação?
04	O turbidímetro está calibrado (afirir a calibração com equipamento próprio)?
05	Existe equipamento colorímetro em bom estado de conservação (verificar facilidade de leitura, embasamento, sujeira etc.)?
06	A ordem de grandeza dos discos colorimétricos é suficiente para executar os ensaios?
07	Existe balança analítica?
08	Existe equipamento pHmetro?
09	O pHmetro está calibrado?
10	Existe autoclave?
11	Existe equipamento para análises bacteriológicas?
12	Existem armários para guarda de reagentes e vidrarias?
13	Os reagentes estão armazenados adequadamente?
14	Os reagentes estão dentro do prazo de validade?
15	São feitas análises na saída da ETA para controle diário da qualidade da água (anotar quais parâmetros e a frequência e comparar com o exigido pela portaria do MS, verificar as planilhas existentes preenchidas pelo operador.e como são executadas as análises.)?
16	Quais os parâmetros do controle diário que apresentam valores fora dos padrões estabelecidos na Portaria Consolidação nº 5 do MS?
17	Quais as medidas tomadas para enquadramento dos padrões fora?
18	O operador está apto para operar os aparelhos do laboratório da ETA, inclusive calibrá-los quando necessário (pHmetro, turbidímetro etc.)?
19	Existe chuveiro de emergência e lava olhos dentro do laboratório?
VIII. Outros	
01	As caixas de proteção, inspeção ou passagem existentes possuem tampas adequadas?
02	Existem vazamentos nas instalações (tubos, registros etc.)?
03	Existe comunicação do operador da ETA com outras unidades do sistema?
04	O sistema de comunicação está funcionando adequadamente?

Figura 10: Check list para fiscalizações dos Serviços de Abastecimento de Água (SAA).
Fonte: Agrese

Os principais procedimentos fiscalizados são o controle e qualidade da água, continuidade do abastecimento e adequação dos serviços técnicos operacionais.

Ademais, as atividades da Agrese compreendem a fiscalização comercial, considerada como o conjunto de etapas e procedimentos mediante o qual a Agrese verifica o cumprimento de aspectos que envolvem a atividade de comercialização e a qualidade de atendimento aos usuários. Tais aspectos abrangem a infraestrutura, o atendimento aos usuários e os procedimentos comerciais, com base nas leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços.

No decorrer do ano de 2018 foram realizadas pela Câmara Técnica de Saneamento (CAMSAN), 14 fiscalizações referentes aos Serviços de Abastecimento de Água (SAA), em 12 municípios distintos (Aracaju, Arauá, Boquim, Cristinápolis, Indiaroba, Itabaianinha, Itaporanga D'ajuda (Caeira e Sapé), Nossa Senhora do Socorro, Pedrinhas, Santa Luzia do Itanhy, Tomar do Geru, Umbaúba).



Figura 11: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água do município de Indiaroba e seus respectivos pontos de captação.

Fonte: Agrese



Figura 12: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água e no escritório comercial do município de Cristinápolis.

Fonte: Agrese



Figura 13: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água, no ponto de captação e na Estação Elevatória do sistema de abastecimento de água do município de Itaporanga D'ajuda.

Fonte: Agrese



Figura 14: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água, no reservatório intermediário (Rod. Umbaúba – Itabaianinha) e no Centro de Reservação em Itabaianinha.

Fonte: Agrese



Figura 15: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água Sapé e em seu ponto de captação do município de Itaporanga D'ajuda.
Fonte: Agrese



Figura 16: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água da Caeira e seus pontos de captação do município de Itaporanga D'ajuda.
Fonte: Agrese



Figura 17: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água e em seu ponto de captação do município de Pedrinhas.
Fonte: Agrese



Figura 18: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água e em seu ponto de captação do município de Boquim.
Fonte: Agrese



Figura 19: Fiscalização na Estação de Tratamento de Água e em seu ponto de captação do município de Arauá.
Fonte: Agrese

Após cada fiscalização realizada, são gerados relatórios, no qual apresentam todos os pontos inspecionados na fiscalização in loco, constatações e não conformidades, além de informações operacionais enviadas mensalmente pela Deso. Este relatório é encaminhando para a Companhia Deso para que a mesma tome as devidas providências quanto às não conformidades encontradas. Posteriormente é encaminhado pela Companhia Deso à Agrese, relatório com as ações corretivas, obedecendo aos prazos fixados pela Agência



Figura 20: Relatório de fiscalização.
Fonte: Agrese

8.2.3 Mediação de conflitos entre a Deso e os usuários

A Agência atua também na mediação de conflitos existentes entre os usuários dos serviços de saneamento básico e a Companhia de Saneamento de Sergipe – DESO.

Ao longo do ano de 2018, a Agrese mediou conflitos entre a Deso e usuários dos serviços de água e/ou esgoto por meio das seguintes solicitações:

- 1.Solicitação nº 91133094;
- 2.Solicitação nº 91459534;
- 3.Solicitação nº 96922017;
- 4.Solicitação nº 90882065.

Audiências de Mediação, realizadas na sede da Agrese, com participação de representantes dos Condomínios, da Deso e da Agrese foram realizadas a fim de atender aos Condomínios Antônio Fonseca e Aloísio Campos.



Figura 21: Audiência de Mediação do Condomínio Residencial Antônio Fonseca.
Fonte: Agrese



8.2.4 Boletins

Com o objetivo de dar maior transparência à sociedade, sobre a qualidade de vários aspectos da prestação dos serviços regulados pela Agrese, foi criado pela Câmara Técnica de Saneamento (CAMSAN) o Sistema de Avaliação de Desempenho dos Serviços de Abastecimento de Água.

Este é disponibilizado no site da Agência no formato de boletins com as informações sobre a qualidade da água distribuída nos municípios sergipanos.



Figura 22: Avaliação de Desempenho dos Serviços de Abastecimento de Água.
Fonte: Agrese

No boletim são diagnosticados os seguintes indicadores: Cloro Residual Livre, Cor Aparente, Turbidez, Coliformes totais e Escherichia coli. Esses parâmetros são disponibilizados pela Companhia Deso na conta de água dos usuários.

Como exemplo, segue os gráficos contendo o percentual de não conformidade encontrado nas análises dos relatórios operacionais de qualidade da água distribuída para o município de Aracaju/SE, no período de janeiro/2018 a outubro/2018 para os parâmetros de: Cloro Residual Livre, Cor Aparente e Turbidez.

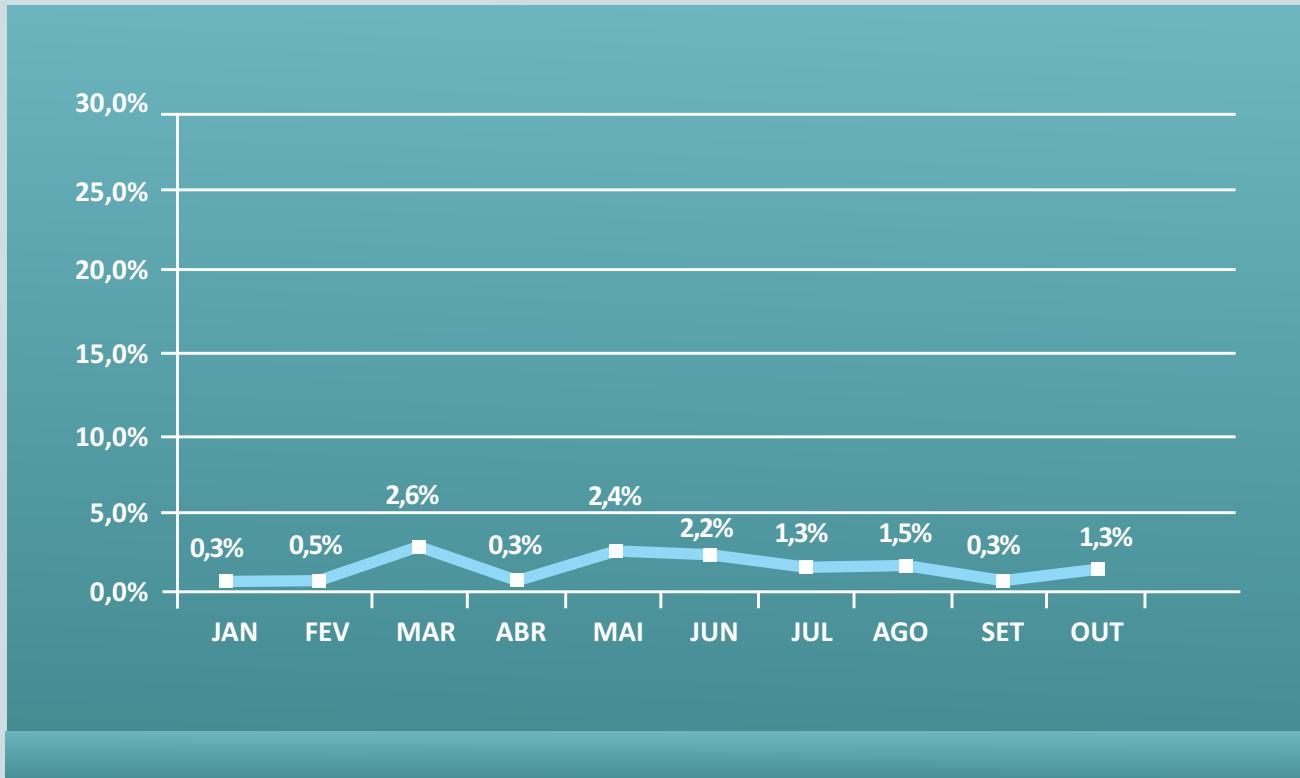


Gráfico 8: Percentual de amostras não conformes para o indicador de Cloro Residual Livre na rede de distribuição de água do município de Aracaju/SE.

Fonte: Deso

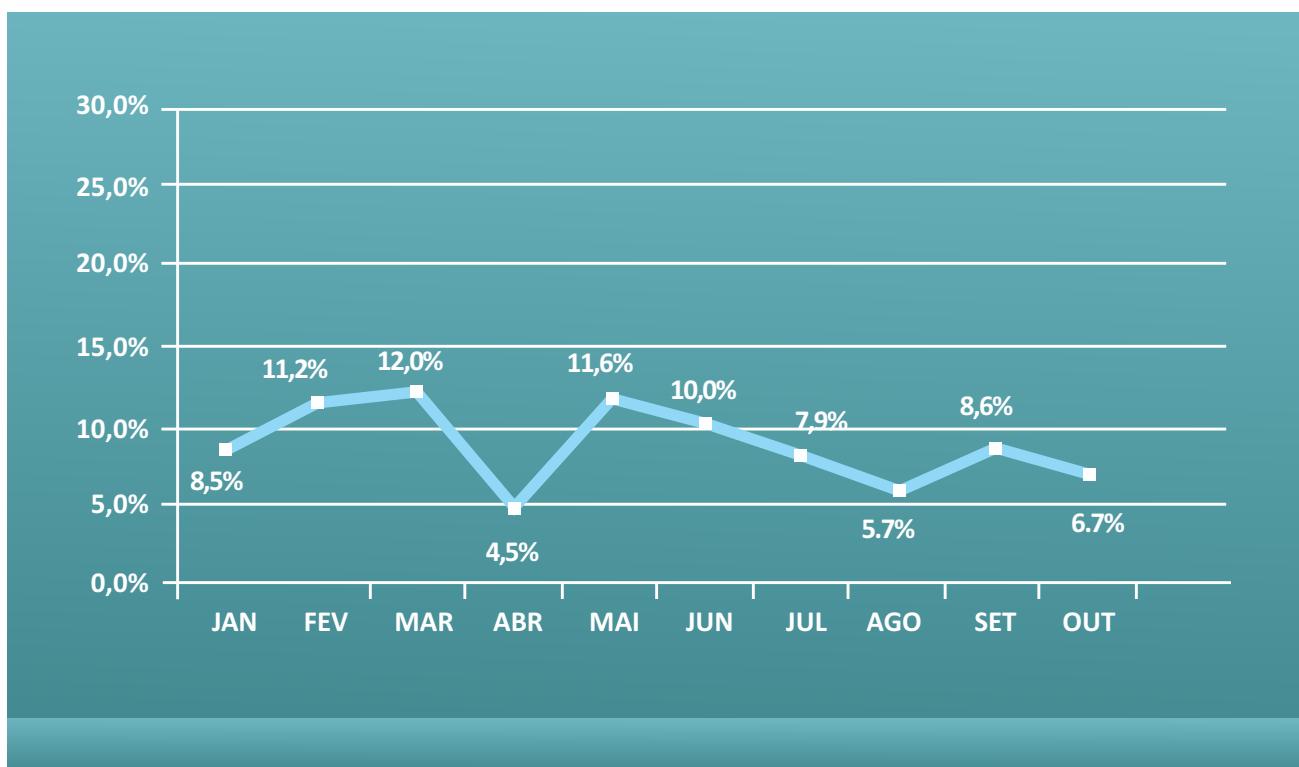


Gráfico 9: Percentual de amostras não conformes para o indicador de Cor Aparente na rede de distribuição de água do município de Aracaju/SE.

Fonte: Deso

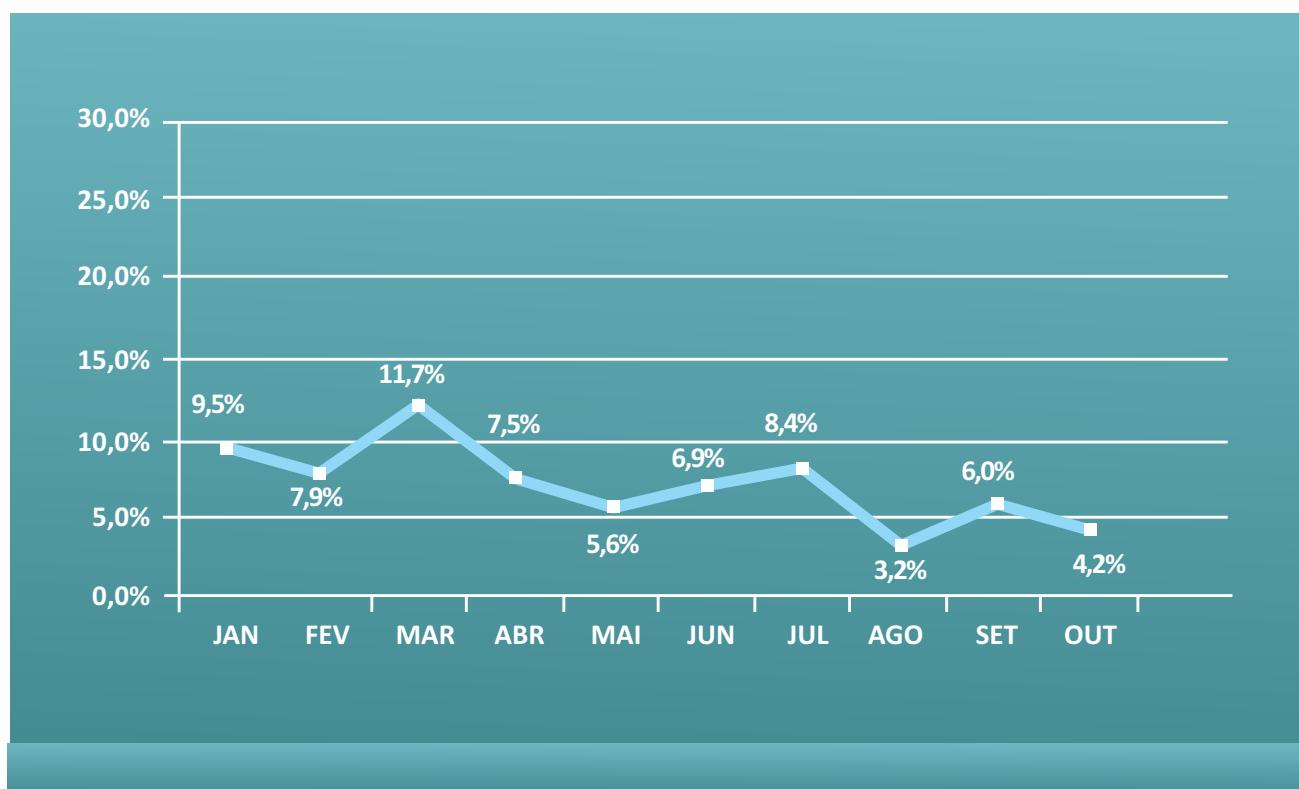


Gráfico 10: Percentual de amostras não conformes para o indicador Turbidez na rede de distribuição de água do município de Aracaju/SE.

Fonte: Deso

Face as não conformidades encontradas, foram encaminhados à Deso, relatórios destas constatações, buscando da Companhia o enquadramento da qualidade da água aos padrões estabelecidos pela legislação.



8.2.5 Equipamentos para análise da qualidade da água

No decorrer do ano de 2018, foram adquiridos equipamentos para monitoramento da qualidade da água. Estes serão utilizados durante as fiscalizações in loco para analisar a qualidade da água na saída das Estações de Tratamento, como também em pontos aleatórios ao longo da rede de distribuição de água do município que está sendo inspecionado.

Dentre as aquisições realizadas, destacam-se:

- Destilador: Equipamento utilizado para se obter a pureza da água, evitando-se possíveis contaminações nos procedimentos laboratoriais;
- Turbidímetro: Instrumento utilizado para realizar a medição do grau de turbidez da água;
- Phmetro: Instrumento utilizado para medir o potencial hidrogeniônico (pH) da água, indicando a acidez, neutralidade ou alcalinidade;
- Fotômetro: Instrumento utilizado para calcular o Cloro Residual Livre e Cloro Total da água.



Figura 23: Equipamentos utilizados para análise da qualidade da água: destilador, turbidímetro, fotômetro e Phmetro.

Fonte: Agrese

8.3 Câmara Técnica Tarifária

A Lei nº 6.661 de 28 de agosto de 2019 com as alterações da Lei nº 8.442 de 06 de julho de 2018, Art 17 - C § 3º Define que a Câmara Setorial de Controle de Tarifas, em conjunto com as Câmaras Setoriais Específicas de cada área de atuação, tem por objetivo o estudo, controle e supervisão dos diversos parâmetros que influenciam na formação dos preços de forma a poder fornecer subsídios à Diretoria Executiva da Agrese nas aprovações de reajustes ou revisões das tarifas solicitadas pelos Concessionários ou Permissionários.

8.3.1 Revisão tarifária de gás canalizado

A tarifa é reajustada periodicamente pela Petrobras e informada pela Concessionária à Agrese que após análise técnica e parecer do Conselho Superior concede homologação diante dos dados apresentados em Nota Técnica da Concessionária.

- Reajuste tarifário da SERGAS a partir de 01/02/2018. Emitida Nota Técnica 02/2018/CAMGAS referente ao pleito de repasse do insumo do gás natural. Emitida Portaria AGRESE nº: 0004/2018 (Publicado no DOU nº 27878);

- Reajuste tarifário da SERGAS a partir de 01/05/2018. Emitida Nota Técnica nº: 06/2018/CAMGAS e Portaria AGRESE nº: 06/2017(Publicado no DOU nº 27986), referente ao pleito de repasse do insumo do gás canalizado e atualização da Margem Bruta pelo IGP-DI Nota Técnica nº: 08/2018/CAMGAS;
- Reajuste tarifário da SERGAS a partir de 01/08/2018. Emitida Nota Técnica nº: 09/2018/CAMGAS referente ao pleito de repasse do insumo do gás natural;
- Reajuste tarifário da SERGAS a partir de 01/11/2018. Emitida Nota Técnica nº: 13/2018/CAMGAS referente ao pleito de repasse do insumo do gás canalizado.

Os percentuais dos reajustes repassados pela Petrobras à Sergas bem como a atualização da margem bruta no ano de 2018 estão dispostos na tabela 14 e gráfico 11.

Tabela 14: Repasse dos reajustes de gás até novembro de 2018.

VIGÊNCIA	MARGEM BRUTA	REAJUSTE MARGEM BRUTA	PREÇO DE VENDA		REAJUSTE INSUMO GÁS	TARIFA MÉDIA	REAJUSTE CALCULADO	DOCIMETRAÇÃO AUTORIZATIVO
2018			Anterior	Atual				
01/fev	0,3731		1,0056	1,0792	7,32%	1,4523	5,34%	Portaria Nº 004/2018 (DUO nº 27878)
01/mai	0,3806	2,01% (IGP-DI)	1,0792	1,1412	5,74%	1,5218	4,79%	Portaria Nº 0018/2018 (DUO nº 27986)
01/ago	0,3806		1,1412	1,3001	13,92%	1,6807	10,44%	Portaria Nº 0019/2018 (Disponível em site)
01/nov	0,3806		1,3001	1,4776	13,65%	1,8582	10,56%	

Fonte: Agrese

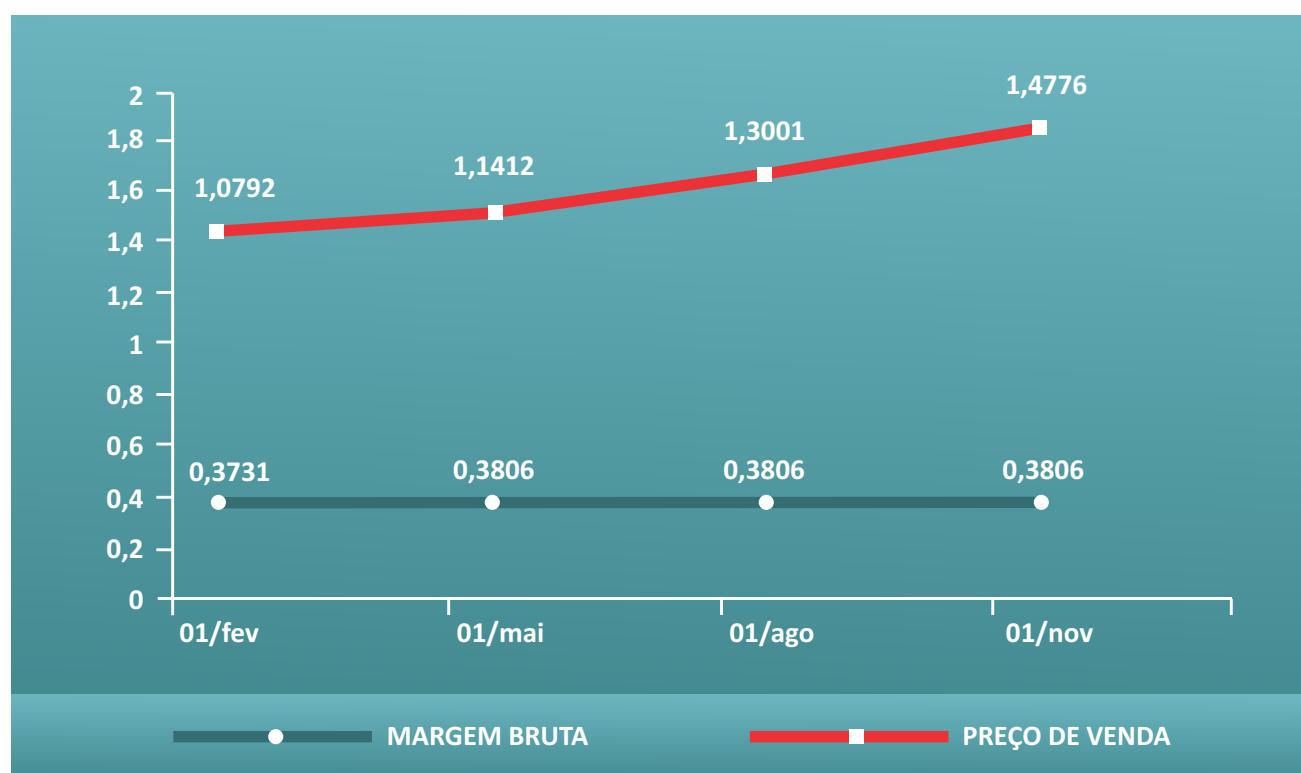


Gráfico 11: Apresenta o histórico dos reajustes de fevereiro a novembro do ano de 2018.

Fonte: Sergas



8.3.2 Revisão tarifária de água e esgoto

A Lei nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007. Estabelece diretrizes nacionais para o Saneamento Básico, nos Artigos:

Art. 37. Os reajustes de tarifas de serviços públicos de saneamento básico serão realizados observando-se o intervalo mínimo de 12 (doze) meses, de acordo com as normas legais, regulamentares e contratuais.

Art. 38. As revisões tarifárias compreenderão a reavaliação das condições da prestação dos serviços e das tarifas praticadas e poderão ser:

§ 1º As revisões tarifárias terão suas pautas definidas pelas respectivas entidades reguladoras, ouvidos os titulares, os usuários e os prestadores dos serviços.

§ 4º A entidade de regulação poderá autorizar o prestador de serviços a repassar aos usuários os custos e os encargos tributários não previstos originalmente e por ele não administrados, nos termos da Lei nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995.

Art. 39. As tarifas serão fixadas de forma clara e objetiva, devendo os reajustes e as revisões serem tornados públicos com antecedência mínima de 30 (trinta) dias com relação à sua aplicação.

A proposta do reajuste inicialmente solicitado pela DESO referente ao ano de 2018 foi de 9,74%. Todavia, após análises técnico-contábil realizada pela Agrese, chegou-se ao percentual final de 7,99% que começou a vigorar a partir de 01/03/2018 com o objetivo de evitar o desequilíbrio econômico financeiro. Foi emitida a Nota Técnica nº 09/2017 referente ao reajuste da tarifa e serviços prestados pela DESO com as seguintes recomendações: controle de perdas de água, eficiência energética, gestão de recursos humanos, plano de relatório de realização dos investimentos e perdas de cobrança. Assim como foi emitida uma Portaria na Agrese nº 01/2018 e publicada no DOU em 05 de Janeiro de 2018

8.4 Convênios e Termos de Cooperação Técnica

A Agrese busca firmar convênios e termos de cooperação técnica, no sentido de apoiar, colaborar e promover ações conjuntas com o objetivo de assumir a regulação, o controle ou a fiscalização da prestação dos serviços públicos constitucionalmente atribuídos à União ou aos Municípios do Estado de Sergipe. Foram firmados os seguintes convênios e termos de cooperação técnica:

- UFS – Universidade Federal de Sergipe (2016);
- ANP – Agência Nacional do Petróleo (2017);
- ARE – Cooperativa de Agentes e Reciclagem de Aracaju (2017);
- SEMARH – Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (2017);
- SERGIPETEC - Sergipe Parque Tecnológico (2017);
- CPAC - Consórcio Público do Agreste Central (2018);
- CONSCENSUL - Consórcio Público de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos do Sul e Centro-Sul Sergipano (2018);
- CONSBAJU - Consórcio Público de Saneamento Básico da Grande Aracaju (2018).

Em andamento:

- ITPS – Instituto Tecnológico e de Pesquisas do Estado de Sergipe;
- FUNASA - Fundação Nacional de Saúde;
- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica;
- VS|SES – Vigilância Sanitária | Secretaria de Estado da Saúde.



8.5 Consultas Públicas

As consultas públicas promovidas pela Agrese proporcionam a participação da sociedade no processo de regulação, através de sugestões e contribuições para a elaboração ou aprimoramento dos atos da Agência Reguladora, quer sejam os processos de revisão e reajuste tarifários, a produção de normas, o planejamento das fiscalizações, ou ainda qualquer matéria em que seja importante ouvir as manifestações da sociedade. Desta forma, funcionam como fóruns abertos à sociedade civil, para que tome parte na discussão dos temas inerentes à regulação.

As consultas públicas são realizadas por intercâmbio documental, em que os participantes enviam suas considerações por escrito à Agência, via correio, fax ou correio eletrônico (e-mail). Em 2018, a Agrese realizou quatro (04) consultas públicas na modalidade intercâmbio documentais, sendo elas:

- Consulta Pública nº 01/2018: Consórcio Público do Agreste Central (CPAC);
- Consulta Pública nº 02/2018: Regulamento Geral dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgoto;
- Consulta Pública nº 03/2018: Consórcio Público de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos do Sul e Centro Sul Sergipano (CONSCENSUL);
- Consulta Pública nº 04/2018: Alteração do Regulamento de Distribuição de Gás Canalizado.

8.6 Procedimento de Manifestação de Interesse (PMI)

Art. 1º do decreto nº 8.428, de 2 de abril de 2015, estabelece o Procedimento de Manifestação de Interesse - PMI a ser observado na apresentação de projetos, levantamentos, investigações ou estudos, por pessoa física ou jurídica de direito privado, com a finalidade de subsidiar a administração pública na estruturação de empreendimentos objeto de concessão ou permissão de serviços públicos, de parceria público-privada, de arrendamento de bens públicos ou de concessão de direito real de uso.

No ano de 2018 foram abertos 4 (quatro) PMI mediante chamamento público, promovido pela Agrese, sendo: PMI BR-235, PMI resíduos sólidos para o Consórcio Público do Agreste Central (CPAC), PMI resíduos sólidos para o Consórcio Público de Saneamento Básico do Sul e Centro - Sul Sergipano (CONSCENSUL) e PMI resíduos sólidos para o Consórcio Público de Saneamento Básico da Grande Aracaju (CONSBAJU).

8.6.1 PMI BR-235

Em 27 de março de 2018 foi publicado pela Agrese o Edital de Chamamento Público nº 03/2018 referente à PMI BR-235, tendo como objeto a apresentação de estudos de viabilidade técnica, econômico-financeira e jurídica com intuito de subsidiar a concessão dos seguintes trechos rodoviários:

- A) BR-235, Av. Chanceler Osvaldo Aranha (Km 0 – Largo Leite Neto (Aracaju)) até Km 1,7 – Entrc. SE-090 com Extensão de 1,7 km;
- B) Km 1,7 – Entrc. SE-090 até Km 6,2 – Entrc. BR-101 com Extensão de 4,5 km;
- C) Km 6,2 – Entrc. BR-101 até Km 8,3 – Entrc. BR-101 (Norte) com Extensão de 2,1 km;
- D) Km 8,3 – Entrc. BR-101 (Norte) até Km 63,7 – Entrc. SE-175 (Pov. Terra Dura – Itabaiana) com Extensão de 53,8 km.

Em 19 de julho de 2018 o Decreto nº 40.093 constituiu a criação do Grupo Especial de Trabalho para a realização do Procedimento de Manifestação de Interesse (PMI) para fins de Concessão de Trecho da BR-235. Este foi composto por membros da Agrese e do Departamento Estadual de Infraestrutura Rodoviária de Sergipe - DER.

O Cronograma de trabalho da PMI-BR 235 está apresentado na tabela 15.

**Tabela 15:** Cronograma de trabalho da PMI BR-235

Nº	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DATA PREVISTA	DATA REALIZADA
1	Celebração do Convênio entre os municípios.	Agrese / Municípios	12/03/2018	12/03/2018
2	Publicação do extrato do convênio diário oficial da união.	Agrese / Procuradoria	19/03/2018	19/03/2018
3	Formação da comissão especial de trabalhos para o PMI.	Diretoria Presidencial	19/03/2018	19/03/2018
4	Publicação no diário oficial da comissão especial de trabalhos para o PMI.	Diretoria Presidencial / Gov.Estadual	20/03/2018	20/03/2018
5	1a Reunião da comissão.	Procuradoria / Diretoria Técnica	26/03/2018	26/03/2018
6	2a Reunião da comissão (9h) para a finalização da minuta do termo de referência que acompanhará a consulta pública.	Comissão / Procuradoria	04/04/2018	04/04/2018
7	Publicação do edital de consulta pública.	Procuradoria / Diretoria Técnica	06/04/2018	06/04/2018
8	Finalização do recebimento do material da consulta pública.	Comissão	23/04/2018	23/04/2018
9	3a Reunião da comissão (9h) para a finalização do edital e termo de referência para publicação.	Comissão / Diretoria Técnica	04/05/2018	04/05/2018
10	4a Reunião da comissão (9h) para a finalização do termo de referência.	Comissão / Diretoria Técnica	29/05/2018	29/05/2018
11	5a Reunião da comissão (9h) para a finalização do termo de referência.	Comissão / Diretoria Técnica	04/06/2018	04/06/2018
12	6a Reunião da comissão (9h) para a finalização do edital e tr para publicação.	Comissão / Diretoria Técnica	14/06/2018	14/06/2018
13	Edital de chamamento público e anexo - termo de referência.	Comissão / Diretoria Técnica	01/12/2136	18/06/2018
14	Publicação do extrato do edital de chamamento público no diário oficial do estado de sergipe, em jornal de grande circulação e no site da Agrese.	Procuradoria / Diretoria Presidencial	03/07/2018	03/07/2018
15	Banner de chamamento do edital no site da Agrese e upload do edital no site.	Ascom/Tecnologia de Informação	03/07/2018	03/07/2018
16	Recebimentos das manifestações de interesse.	A Carolina /Comissão	04/02/2137	03/08/2018

Fonte: Agrese



Figura 24: Realização do 3º ponto de controle dos estudos da PMI BR-235 no Ministério dos Transportes, em Brasília.
Fonte: Agrese

8.6.2 PMI Resíduos Sólidos

No decorrer do ano foram realizados 3 (três) Procedimentos de Manifestação de Interesse (PMI) voltados para realização da gestão de resíduos sólidos, destinados a elaboração dos estudos de viabilidade técnica, econômico-financeira, ambiental e jurídica. Estes subsidiarão uma futura licitação para a concessão da gestão de resíduos sólidos da região compreendida pelos municípios que integram cada Consórcio Público:

- Consórcio Público do Agreste Central (CPAC);
- Consórcio Público de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos do Sul e Centro-Sul Sergipano (CONSCENSUL);
- Consórcio Público de Saneamento Básico da Grande Aracaju (CONSBAJU).

Para acompanhamento dos estudos, foram formadas Comissões Especiais de Trabalho com participação de técnicos da Adema, Semarh, Agrese, além de um representante de cada Consórcio.

8.6.2.1 Consórcio Público do Agreste Central (CPAC)

O CPAC e a Agrese, visando promover a implantação, regulação e a fiscalização dos serviços públicos de gestão de resíduos sólidos nos municípios que integram o referido consórcio assinaram o Termo de Cooperação Técnica entre si em 12/03/2018.



Figura 25: Assinatura do Termo de Convênio de Cooperação Técnica entre o CPAC e a Agrese.
Fonte: Agrese

O Consórcio Público do Agreste Central é composto por 20 (vinte) municípios sergipanos, sendo eles: Areia Branca, Campo do Brito, Carira, Cumbe, Divina Pastora, Frei Paulo, Itabaiana, Macambira, Malhador, Moita Bonita, Nossa Senhora Aparecida, Nossa Senhora das Dores, Pedra Mole, Pinhão, Riachuelo, Ribeirópolis, Santa Rosa de Lima, São Domingos, São Miguel do Aleixo e Siriri.

O Cronograma de trabalho da PMI - CPAC está apresentado nas tabelas 16 e 17. Municípios que integram o referido consórcio assinaram o Termo de Cooperação Técnica entre si em 12/03/2018.

**Tabela 16:** Cronograma de trabalho da PMI - CPAC.

Nº	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DATA PREVISTA	DATA REALIZADA
1	Celebração do Convênio entre os municípios.	Agrese / Municípios	12/03/2018	12/03/2018
2	Publicação do extrato do convênio diário oficial da união.	Agrese / Procuradoria	19/03/2018	19/03/2018
3	Formação da comissão especial de trabalhos para o PMI.	Diretoria Presidencial	19/03/2018	19/03/2018
4	Publicação no diário oficial da comissão especial de trabalhos para o PMI.	Diretoria Presidencial / Gov. Estadual	20/03/2018	20/03/2018
5	1a Reunião da comissão.	Procuradoria / Diretoria Técnica	26/03/2018	26/03/2018
6	2a Reunião da comissão (9h) para a finalização da minuta do termo de referência que acompanhará a consulta pública.	Comissão / Procuradoria	04/04/2018	04/04/2018
7	Publicação do edital de consulta pública.	Procuradoria / Diretoria Técnica	06/04/2018	06/04/2018
8	Finalização do recebimento do material da consulta pública.	Comissão	23/04/2018	23/04/2018
9	3a Reunião da comissão (9h) para a finalização do edital e termo de referência para publicação.	Comissão / Diretoria Técnica	04/05/2018	04/05/2018
10	4a Reunião da comissão (9h) para a finalização do termo de referência.	Comissão / Diretoria Técnica	29/05/2018	29/05/2018
11	5a Reunião da comissão (9h) para a finalização do termo de referência.	Comissão / Diretoria Técnica	04/06/2018	04/06/2018
12	6a Reunião da comissão (9h) para a finalização do edital e tr para publicação.	Comissão / Diretoria Técnica	14/06/2018	14/06/2018
13	Edital de chamamento público e anexo - termo de referência.	Comissão / Diretoria Técnica	01/12/2136	18/06/2018
14	Publicação do extrato do edital de chamamento público no diário oficial do estado de Sergipe, em jornal de grande circulação e no site da Agrese.	Procuradoria / Diretoria Presidencial	03/07/2018	03/07/2018
15	Banner de chamamento do edital no site da Agrese e upload do edital no site.	Ascom/Tecnologia de Informação	03/07/2018	03/07/2018
16	Recebimentos das manifestações de interesse.	A Carolina /Comissão	04/02/2137	03/08/2018

Fonte: Agrese



Tabela 17: Cronograma de trabalho da PMI - CPAC.

Nº	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DATA PREVISTA	DATA REALIZADA
17	Elaboração do relatório pela comissão - relatório de avaliação dos requerimentos - encaminhados ao diretor-presidente da Agrese.	Comissão/ Diretoria Presidencial	20/08/2018	20/08/2018
18	Autorização das empresas, consórcios ou pessoas físicas para a realização dos estudos, com a consequente assinatura do termo de autorização.	Comissão / Diretoria Presidencial	27/08/2018	27/08/2018
19	Publicado do extrato da(s) autorização(ões) no diário oficial do estado de sergipe. A contagem do prazo de 90 dias inicia-se no primeiro dia útil após a referida publicação.	Diretoria Presidencial	29/08/2018	29/08/2018
20	Pedido de renovação da comissão especial de trabalhos para o PMI.	Comissão/Diretoria Presidencial	10/09/2018	10/09/2018
21	1º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh.	Comissão	01 e 02/10/2018	01 e 02/10/2018
22	2º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh.	Comissão	05 e 06/11/2018	05 e 06/11/2018
23	Reunião com a comissão.	Comissão	13/11/2018	13/11/2018
24	2º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh (2º chamada para as empresas Sinertec e Cavo).	Comissão	26/11/2018	26/11/2018
25	Publicação da renovação da Comissão Especial de Trabalhos para o PMI no DOE.	Diretoria Presidencial	19/12/2018	19/12/2018
26	3º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh (apresentação da empresa Cavo às 11h).	Comissão	28/01/2019	28/01/2019
27	3º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh (apresentação do consorcio Sanpac às 7:30h).	Comissão	20/02/2019	
28	3º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh (apresentação da empresa Sinertec às 7:30h).	Comissão	27/02/2019	
29	Recebimento dos EVTE's completos.	Comissão	13/03/2019	
30	Avaliação e seleção do EVTE (caso necessário, este item será feito por consultoria externa).	Comissão / Consultoria	11/04/2019	
31	Aprovação do EVTE.	Comissão / Diretoria Presidencial	21/04/2019	
32	Envio do estudo para a abertura do edital de licitação.	Diretoria Presidencial	02/05/2019	



As seguintes empresas estão autorizadas para a realização dos estudos da gestão de resíduos sólidos da CPAC: Cavo Serviços e Saneamento S.A; Consórcio: Sanpac, Kappex, Kurica, P4 e Eco Tuwa e a Sinertec Soluções Ambientais.



Figura 26: Apresentação do Consórcio Sanpac, Kappex, Kurica, P4 e Eco Tuwa no 2º ponto de controle.

Fonte: Agrese

8.6.2.2 Consórcio Público de Saneamento Básico do Sul e Centro - Sul Sergipano (CONSCENSUL)

O CONSCENSUL e a Agrese, visando promover a implantação, regulação e a fiscalização dos serviços públicos de gestão de resíduos sólidos nos municípios que integram o referido consórcio assinaram o Termo de Convênio de Cooperação Técnica entre si em 12/03/2018.

O Consórcio Público de Saneamento Básico do Sul e Centro - Sul Sergipano é composto por 16 (dezesseis) municípios sergipanos, sendo eles: Arauá, Boquim, Cristinápolis, Estâncio, Indiaroba, Itabaianinha, Lagarto, Pedrinhas, Poço Verde, Riachão do Dantas, Salgado, Santa Luzia do Itanhy, Simão Dias, Tobias Barreto, Tomar do Geru e Umbaúba.

O Cronograma de trabalho da PMI - CONSCENSUL está apresentado nas tabelas 18 e 19.

Tabela 18: Cronograma de trabalho da PMI - CONSCENSUL.

Nº	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DATA PREVISTA	DATA REALIZADA
1	Celebração do convênio entre os municípios.	Agrese / Município	12/03/2018	12/03/2018
2	Publicação do extrato do convênio no diário oficial do estado de Sergipe.	Agrese / Procuradoria	19/03/2018	19/03/2018
3	Formação da comissão especial de Trabalhos para o PMI.	Diretoria Presidencial	19/03/2018	19/03/2018
4	Publicação no diário oficial da comissão especial de trabalhos para o PMI.	Diretoria Presidencial / Governo do Estado	04/04/2018	04/04/2018
5	1a Reunião da comissão (9h): apresentação do presidente do consórcio e membros da comissão.	Comissão / Procuradoria / Diretoria Técnica	24/07/2018	24/07/2018

Fonte: Agrese



Tabela 19: Cronograma de trabalho da PMI - CONSCENSUL.

Nº	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DATA PREVISTA	DATA REALIZADA
6	2a Reunião da comissão (9h) para a finalização do edital e termo de referência para publicação.	Comissão / Procuradoria	15/08/2018	15/08/2018
7	Ato no TCE assinatura do edital de chamamento público nº 05/2018.	Procuradoria/ Diretoria Presencial	27/08/2018	27/08/2018
8	Publicação do extrato do edital nº 05/2018 no DOE, em jornal de grande circulação e disponibilização no site da Agrese. Obs.: A contagem do prazo de 90 dias inicia-se no primeiro dia útil após a publicação.	Diretoria Presidencial	29/08/2018	29/08/2018
9	Pedido de renovação da comissão especial de trabalhos para o PMI.	Comissão	10/09/2018	10/09/2018
10	Encerramento do recebimentos das manifestações de interesse.	Comissão	28/09/2018	28/09/2018
11	Reunião da comissão (9h).	Comissão	11/10/2018	11/10/2018
12	Elaboração do relatório pela comissão - relatório de avaliação dos requerimentos encaminhados ao Diretor-Presidente da Agrese.	Comissão	25/10/2018	25/10/2018
13	Definição das empresas, consórcios ou pessoas físicas para a realização dos estudos, com a consequente assinatura do termo de autorização.	Comissão / Diretoria Presidencial	07/11/2018	07/11/2018
14	Publicado do extrato da(s) autorização(ões) no diário oficial do estado de Sergipe. A contagem do prazo de 90 dias inicia-se no primeiro dia útil após a referida publicação.	Diretoria Presidencial	09/11/2018	09/11/2018
15	1º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh.	Comissão	10 e 11/12/2018	10 e 11/12/2018
16	Publicação da renovação da comissão especial de trabalhos para o PMI no DOE.	Diretoria Presidencial	19/12/2018	19/12/2018
17	2º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh. Apresentação do Consórcio (kappex,P4, kurica,Sanpac, Ecotuwa).	Comissão	10 e 11/01/2019	10 e 11/01/2019
18	2º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh. Apresentação do Consórcio (kappex,P4, kurica,Sanpac, Ecotuwa).	Comissão	28/01/2019	28/01/2019
19	3º Ponto de controle de acompanhamento dos estudos pela Agência, Adema e Semarh.	Comissão	26 e 27/02/2019	
20	Recebimento dos EVTE's completos.	Comissão	13/03/2019	
21	Avaliação e seleção do EVTE (caso necessário, este item será feito por consultoria externa).	Comissão / Consultoria	13/03/2019	
22	Aprovação do EVTE.	Comissão / Diretoria Presidencial	12/06/2019	
23	Envio do estudo para a Abertura do Edital de Licitação.	Diretoria Presidencial	12/06/2019	

Fonte: Agrese



As seguintes empresas estão autorizadas para a realização dos estudos da gestão de resíduos sólidos da CONSCENSUL: Cavo Serviços e Saneamento S.A; Consórcio: Sanpac, Kappex, Kurica, P4 e Eco Tuwa; Consórcio: Molise Serviços e Construções LTDA e Verde Projetos e Serviços; Sinertec Soluções Ambientais; Revita Engenharia Sustentável.



Figura 27: Apresentação da empresa Sinertec no 2º ponto de controle.

Fonte: Agrese

8.6.2.3 Consórcio Público de Saneamento Básico da Grande Aracaju (CONSBAJU)

O CONSBAJU e a Agrese, visando promover a implantação, regulação e a fiscalização dos serviços públicos de gestão de resíduos sólidos nos municípios que integram o referido consórcio assinaram o Termo de Convênio de Cooperação Técnica entre si em 27/08/2018.

O Consórcio Público de Saneamento Básico do Sul e Centro - Sul Sergipano (CONSBAJU) é composto por 8 (oito) municípios sergipanos, sendo eles: Barra dos Coqueiros, Carmópolis, General Maynard, Itaporanga, Laranjeiras, Maruim, Santo Amaro das Brotas e São Cristóvão.

O Cronograma de trabalho da PMI - CONSBAJU está apresentado na tabela 20

Tabela 20: Cronograma de trabalho da PMI - CONSBAJU

Nº	ATIVIDADE	RESPONSÁVEL	DATA PREVISTA	DATA REALIZADA
1	Celebração do convênio entre os municípios.	Agrese / Municípios	27/08/2018	27/08/2018
2	Publicação do extrato do convênio no diário oficial do estado - a contagem inicia-se no primeiro dia útil após a publicação.	Agrese / Procuradoria	29/08/2018	29/08/2018

Fonte: Agrese

8.7 Reunião com os Síndicos de Condomínios na Agrese

No dia 09 de agosto de 2018, aconteceu na sala de reuniões da Agrese, uma apresentação sobre o papel da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese), a reunião contou com a participação de representantes de condomínios de Aracaju e da Associação Brasileira de Síndicos, Condomínios e Empresas afins (Assindcon/SE).

Na ocasião, o diretor presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira, detalhou informações sobre a área de atuação da instituição, visão, missão e setores regulados, cuja finalidade é promover e zelar pela eficiência econômica e técnica dos serviços públicos, propiciando aos usuários as condições de regularidade.

Logo após, foi apresentado às atribuições da câmara técnica de saneamento, da câmara técnica de gás canalizado e ouvidoria pelos profissionais de cada setor. Os representantes dos condomínios e da associação brasileira fizeram alguns questionamentos referentes à Deso e Sergas, concessionárias reguladas pela Agência.

Ao final das apresentações os profissionais da Agrese ouviram dos síndicos e representantes dos condomínios alguns relatos sobre as dificuldades encontradas com as concessionárias. Em contra partida, a Agrese ressaltou que, assim como os condomínios, qualquer usuário pode buscar o apoio da Agrese por meio da Ouvidoria. Para isso, basta recorrer aos canais de acesso da Agrese munido do número de protocolo.



Figura 28: Reunião entre a Agrese, representantes de condomínios de Aracaju e da Associação Brasileira de Síndicos, Condomínios e Empresas afins (Assindcon/SE).

Fonte: Agrese

8.8 Visitas Técnicas e Participações em Eventos e Treinamentos

Visita Técnica à Usina Termoelétrica (Celse)

A CELSE (Centrais Elétricas de Sergipe S.A.), empresa criada pela brasileira EBRASIL-Eletricidade do Brasil e a Golar Power (joint-venture entre a norueguesa Golar LNG e o fundo de investimentos americano Stonepeak Infrastructure Partners), foi fundada em 2015 para a geração e comercialização de energia elétrica a partir de unidades geradoras de energia termoelétrica a gás. A empresa, instalada no estado de Sergipe em um terreno de 120 hectares, no município de Barra dos Coqueiros, terá uma capacidade instalada de 1.551 MW. A CELSE foi vitoriosa no Leilão de Energia Nova A-5 em abril de 2015, estabelecendo 26 contratos para entrar em operação comercial em janeiro de 2020.

Em 24 de agosto de 2018, profissionais da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) foram recepcionados pelo presidente das Centrais Elétricas de Sergipe (Celse), Pedro Litsek e da gerente regulatória, Camila Accioly.



Figura 29: Usina Termoelétrica Porto Sergipe I (Celse), localizada no município de Barra dos Coqueiros/SE.

Fonte: Celse



Figura 30: Visita técnica à Usina Termoelétrica Porto Sergipe I.

Fonte: Agrese



Figura 31: Visita Técnica nas Estações de Tratamento de Esgoto e Estações de Recuperação de Qualidade de Esgoto da Grande Aracaju.

Fonte: Agrese



Figura 32: Visita Técnica na Estação de Tratamento de Água Umbara e em seu ponto de captação.

Fonte: Agrese



Figura 33: FÓRUM OIL & GAS nos dias 04 e 05 de dezembro na cidade do Rio de Janeiro.

Fonte: Agrese



Figura 34: XXXIV Reunião das Câmaras Técnicas de Saneamento Básico da Associação Brasileira de Agências de Regulação - ABAR nos dias 05, 06 e 07 de dezembro de 2018 em Brasília.

Fonte: Agrese



Figura 35: Participação no Fórum Estadual de Consórcios de Saneamento de Sergipe, realizado no SEBRAE.

Fonte: Agrese



Figura 36: Participação no curso "Regulação para Prestadores de Serviços" realizado pela ABAR nos dias 29 e 30 de novembro de 2018 em Salvador/BA.

Fonte: Agrese



Figura 37: Treinamento dos indicadores de atendimento comercial e de fiscalização com a ARSAL durante a manutenção preventiva na ETC de Águas Claras.

Fonte: Agrese



9. OUVIDORIA



A atividade de ouvidoria da Agrese é destinada àqueles usuários que, de alguma forma, não conseguiram resolver seus problemas junto às concessionárias e recorrem à instância administrativa da Agrese.

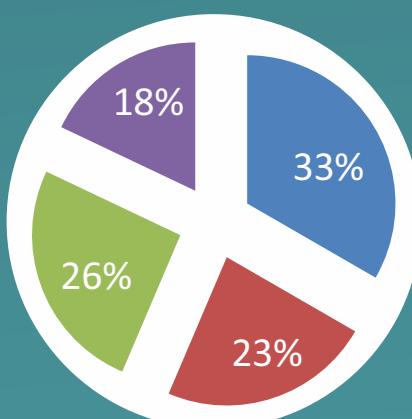
Diversos canais de atendimentos são oferecidos aos usuários, tais como: telefone gratuito, internet, e-mail, correspondência, telefax e atendimento pessoal. Os atendimentos telefônicos e pessoais funcionam de segunda à sexta-feira, das 7h às 13h.

A ouvidoria da Agrese tem como prioridade buscar soluções para o atendimento das demandas, visando garantir o acesso do cidadão aos serviços públicos e uma manifestação de forma célere e desburocratizada. Nas questões mais complicadas, que exigem pesquisa, as solicitações são encaminhadas às áreas correspondentes e, posteriormente, a resposta é enviada para o demandante.

A ouvidoria da Agrese, no ano de 2018, recebeu 39 manifestações, destas 35 resolvidas e 04 ainda aguardam as respostas cabíveis dos setores responsáveis.

Gráfico 12:
Quantidade de manifestações recebidas pela ouvidoria da Agrese.
Fonte: Agrese

- Site
- E-mail
- 08000791520
- Presencial



Para ter acesso à ouvidoria, deve-se:

- Acessar o site da Agrese: www.agrese.se.gov.br e preencher o formulário disponível na área de ouvidoria;
- Ligar gratuitamente para o call center **0800 079** ou pelo telefone fixo **(+55) 79 3218-2721**;
- Enviar por e-mail: ouvidoria@agrese.se.gov.br;
- Comparecer a sede da Agrese de segunda-feira à sexta-feira das 7h às 13h localizada na Avenida Marieta Leite, nº: 301, bairro: Grageru, CEP: 49027-190, Aracaju/SE;
- Enviar carta endereçada à ouvidoria da Agrese para o mesmo endereço da Sede.

Dentre as principais demandas recebidas pelo setor, destacaram-se:

- Realocação/isolamento de uma tubulação subterrânea de água;
- Cobrança na taxa de aferição do hidrômetro;
- Vazamento no hidrômetro;
- Desobstrução da rede geral de esgoto;
- Falta de água em alguns povoados dos municípios sergipanos.



10. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

A Assessoria de Comunicação (ASCOM) da Agrese é um importante agente nas divulgações e esclarecimentos das questões regulatórias aos veículos de comunicação e à sociedade, ao produzir, difundir, orientar, acompanhar notícias e informações de interesse da Agência Reguladora.

As ações de comunicação e relacionamento institucional executadas pela Agrese em 2018 estiveram presentes em diversos canais, dentre eles: o rádio, jornal, televisão e internet. Todos esses meios proporcionaram informações técnicas, educativas e institucionais sobre a Agência Reguladora, fortalecendo a regulação em benefício aos usuários.

Destaques da Assessoria de Comunicação realizados em 2018:

- Modernização do layout do site, atualização do site institucional e adequação no portal da transparência;
- Planejamento, acompanhamento, suporte e produção de material de divulgação para todos os eventos desta agência como: consulta pública, assinatura de convênio e entrevistas em emissoras de rádio e TV;
- Contato com os jornalistas para: realização de entrevistas, divulgações de releases, matérias e correspondências especiais;
- Monitoramento diário de todos os meios de comunicação e elaboração de clipping das notícias de interesse da Agrese.

A Assessoria de Comunicação é o setor responsável pela circulação da informação institucional da Agrese. No ano de 2018, a ASCOM produziu e postou mais de 100 (cem) notícias no site institucional. Destacamos a seguir as principais matérias.



Figura 38:

O Secretário de Estado do Turismo, Cincinato Júnior; Diretor Administrativo e Financeiro da Agrese, Said Schoucair; Diretor Presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira e o Governador do Estado de Sergipe, Belivaldo Chagas Silva.

Fonte: Agrese



Figura 40: O Presidente do Conselho da Agrese, Joelson Hora, o Diretor Presidente, Luiz Hamilton Santana de Oliveira e o Diretor Técnico, Jean Carlos Nascimento, participaram do 2º Encontro dos Entes Reguladores dos Serviços de Saneamento Básico e Recursos Hídricos dos Países Ibero-Americanos, em São Paulo.

Fonte: Agrese

50

Figura 39: O Procurador do Estado de Sergipe, Arthur Borba; o Superintendente de Comunicação e Relações Institucionais, Alex Sandro Feil da Aneel; o Diretor Presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira e o Diretor Técnico, Jean Carlos Nascimento, em reunião na sede da Aneel (Agência Nacional de Energia Elétrica).

Fonte: Agrese



Figura 41: A equipe da Agrese e o grupo de trabalho do Procedimento de Manifestação de Interesse (PMI), recebem do consórcio público autorizado, o relatório final dos estudos que demonstram a viabilidade técnica, econômico-financeira e jurídica para a duplicação da BR – 235.

Fonte: Agrese



Figura 42: O Diretor Administrativo e Financeiro da Agrese, Said Schoucair; o Secretário Executivo-Financeiro da Associação Brasileiras de Agências de Regulação (Abar), Silvio Humberto Viana Diniz e o Diretor Presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira, em visita a sede da Abar.

Fonte: Agrese



Figura 43: Gestores da Agrese e Sergas discutem tarifa de gás canalizado.

Fonte: Agrese



Figura 44: O Diretor Técnico da Agrese, Jean Carlos Nascimento; o Diretor Presidente, Luiz Hamilton Santana de Oliveira e o Diretor Administrativo e Financeiro, Said Schoucair visitam o gabinete da Procuradora da República, Lívia Tinôco.

Fonte: Agrese



Figura 45: O Diretor Presidente da Agrese Luiz Hamilton Santana de Oliveira e o Conselheiro-Presidente do TCE/SE, Ulices Andrade assinam o Convênio para implementação de aterros sanitário.

Fonte: Agrese



Figura 46: O Assessor da Câmara Técnica de Saneamento da Agrese, Matheus Rodrigues; o Diretor Técnico, Jean Carlos Nascimento e a Ouvidora, Juliana Costa, participaram da capacitação para Prestadores de Serviços, em Salvador.

Fonte: Agrese



Figura 47: O Diretor Técnico da Agrese, Jean Carlos Nascimento e o Diretor Presidente, Luiz Hamilton Santana de Oliveira ao lado do Prof. Dr. Marçal Justen, após a palestra “Agências, Avanços e Retrocessos do PL 6621/2016: O Futuro das Agências”, em Brasília.

Fonte: Agrese



Agrese Inicia Consulta Sobre Alteração no Regulamento de Distribuição do Gás Canalizado



Agrese inicia consulta pública para receber contribuições sobre alteração no regulamento de distribuição de Gás Canalizado

A Agência Reguladora de serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) abre o Edital de Consulta Pública nº. 04/2018, que tem por objeto receber contribuições para alteração do Regulamento de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de Sergipe, quanto à criação do subsegmento de uso destinado a geração de energia elétrica, a partir do gás natural renovável ou não renovável, que não estejam enquadrados nas especificações das Resoluções ANP 16/2018 ou ANP 685/2017.

A geração de energia elétrica a partir do gás natural renovável ou não renovável é de suma importância para o desenvolvimento do Estado de Sergipe, os ganhos serão diversos, sejam no âmbito econômico, financeiro e ambiental. O gás natural apresenta uma vantagem ambiental significativa em relação a outros combustíveis, em função da menor emissão de gases poluentes que contribuem para o efeito estufa.

Fica aberto prazo para as pessoas físicas e jurídicas interessadas encaminharem propostas e sugestões para alteração do Regulamento de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de Sergipe. As sugestões devem se restringirem a alteração no regulamento, quanto à criação do subsegmento acima mencionado, levando em consideração a possível modificação, seja por meio de alteração, acréscimo ou diminuição na redação.

O objetivo principal é de respeitar o acesso a informação, submetendo ao público interessado as sugestões de alteração, visando à melhoria do Regulamento dos serviços locais de gás canalizado no estado de Sergipe, já em vigor.

O prazo para encaminhamento de contribuições é até o dia 07 de novembro de 2018.



roposta: Criação de Subsegmento de Uso
Regulamento de Distribuição de Gás Canalizado do Estado de Sergipe.

www.agrese.se.gov.br Data limite: 07/11

Figura 49: Material veiculado.

Fonte: Agrese

TV A8 NOTÍCIAS ENTRETENIMENTO ESPORTES TV ATALAIA RÁDIO

07/08/2018 às 10:01

Gestores Agrese e Sergas discutem tarifa de gás

Asscom/Agrese

Nesta terça-feira (07), membros da diretoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) e da Sergas Gás (Sergas), estiveram reunidos para uma análise detalhada, relativa ao posicionamento das instituições sobre o reajuste tarifário do gás canalizado.

Durante a reunião com a participação do assessor especial do Governo, Oliveira Júnior, foi sugerido para Sergas apresentar os procedimentos utilizados no cálculo da tarifa média dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de Sergipe.

“Esse momento foi importante para que pudéssemos debater sobre tarifas e os serviços prestados pela Sergas, bem como os investimentos a serem efetivados, objetivando atrair indústria para o Estado de Sergipe”, destacou o diretor presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira.

No oportunidade, o diretor técnico e comercial da Sergas, Enaldo Santanna, apresentou conceitos discutidos em pauta, perspectiva da última década e para os próximos 25 anos. “Essa reunião foi bastante produtiva. Foram discutidos e apresentados assuntos na área de gás canalizado, visando o aproveitamento futuro de gás produzido em nosso Estado e também sobre o visto e operação da termelétrica Cefisa, além do comprometimento da Sergas pesante a Agrese de ampliar sua rede de distribuição de gás, com custos atrativos e competitivos”, enfatizou o presidente da Sergas, Eugênio Dezen.

EDITAL DE CHAMAMENTO
Nº 004/2018
Resíduos Sólidos

agrese

CONSELHO
CONSULTA
PÚBLICA
Nº 03/18

Resíduos Sólidos

gabinete.agrese@agrese.se.gov.br · Data limite: 27/09/2018

Figura 50: Material veiculado.

Fonte: Agrese

ASSINATURA DO CONVÉNIO DE COOPERAÇÃO
NA ÁREA DE RESÍDUOS SÓLIDOS PARA
IMPLEMENTAÇÃO DOS ATERROS SANITÁRIOS

Local: Auditório do Tribunal de Contas. 12/03/2018 às 08h

Figura 51: Material veiculado.

Fonte: Agrese



11. SITE

Em 2018, foi realizada a modernização do layout do site com a proposta de dar mais transparência, simplificar o acesso e disponibilizar o conteúdo das informações a todos os cidadãos.

O setor de pesquisa está dividido em Institucional, Legislações, Notícias, Convênios, Tarifas, Relatórios, Boletins, Audiências | Consultas, Publicações, Ouvidoria, Fale Conosco, Links Úteis e Transparência. Assim como o site evidencia as atividades das câmaras técnicas de saneamento e gás canalizado.

Com todas as facilidades de navegação, o site é uma das mais efetivas ferramentas de comunicação entre a Agrese e o cidadão.

A screenshot of the Agrese website homepage. The header features the Agrese logo and navigation links for 'ouvidoria@agrese.se.gov.br', 'Acesso à Informação E-sic', and a wheelchair accessibility icon. Below the header is a search bar and a 'Busca' button. A sidebar on the left contains links to 'Institucional', 'Legislações', 'Notícias', 'Convênios', 'Tarifas', 'Relatórios', 'Boletins', 'Audiências / Consultas', 'Publicações', 'Ouvidoria', 'Fale Conosco', 'Links Úteis', and 'Transparência'. The main content area includes a news banner about the final report for the BR-230 duplication and concession studies, a large image of a coastal road, and logos for the Ministry of Transport, the Federal Highway and Civil Aviation Agency, Agrese, and the Government of Sergipe.

Figura 52: Site da Agrese.

Fonte: Agrese



Fale com a gente

08000791520
ouvidoria@agrese.se.gov.br



AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO ESTADO DE SERGIPE



Avenida Marieta Leite, nº: 301, Bairro Grageru, Aracaju/SE.
TEL: (79) 3218-2700
Site: www.agrese.se.gov.br