

RELATÓRIO DE ATIVIDADES **2017**



AGÊNCIA
REGULADORA
DE SERVIÇOS
PÚBLICOS DO
ESTADO DE
SERGIPE





GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE

Jackson Barreto de Lima

VICE – GOVERNADOR DO ESTADO DE SERGIPE

Belivaldo Chagas Silva

SECRETÁRIO DE ESTADO CHEFE DA CASA CIVIL

Belivaldo Chagas Silva

PROCURADOR – CHEFE

Arthur Cezar Azevêdo Borba

SECRETÁRIA EXECUTIVA

Roberta Antunes Santos

OUVIDORIA

Juliana de Melo Fontes Costa

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 Chaves Santos

Diretora da Câmara Técnica de Saneamento

Juliana Cabral Pereira

CONSELHO SUPERIOR:

Presidente até o mês 06/2017:

Carlos Roberto da Silva

Presidente atual:

Joelson Hora Costa

Membros:

Arnaldo Bispo Lima

Carlos Roberto da Silva

Manoel Hora Batista

Manoel Pinto Dantas Neto

Sumário

MENSAGEM DOS DIRETORES.....	06
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL.....	08
ORGANOGRAMA DA AGRESE.....	09
ATIVIDADES FUNDAMENTAIS DA AGRESE.....	10
PROCURADORIA.....	11
CÂMARA TÉCNICA DE GÁS NATURAL CANALIZADO.....	12
CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO	28
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA.....	41
CONVÊNIOS E TERMOS DE COOPERAÇÕES.....	43
INOVAÇÃO DAS CÂMARAS TÉCNICAS.....	44
DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS.....	45
TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.....	46
OUVIDORIA.....	48
ASCOM	49
DIVULGAÇÕES.....	50
CANAIS DE ACESSO.....	53

A decorative logo consisting of a stylized letter "D" in blue and white, followed by the word "DIRETORES" in a serif font.

DIRETOR PRESIDENTE

Luiz Hamilton Santana de Oliveira

DIRETOR ADMINISTRATIVO FINANCEIRO

Said Jorge Novaes Schoucair



DIRETOR TÉCNICO

Jean Carlos Nascimento Ferreira



MENSAGEM DOS DIRETORES

Esse relatório mostra de forma transparente e correta, as atividades realizadas pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – Agrese, queremos, inicialmente, destacar a competência da equipe gerencial, do corpo técnico e de todos os colaboradores que focam suas iniciativas na valorização do processo decisório, respeitando e fortalecendo as ações de controle social, num verdadeiro exercício de cidadania. Nessa evolução, destaca-se a permanente e ampla participação da sociedade que filtra suas exigências na concretização de resultados positivos que se confirmam em transformações no cotidiano das pessoas e dos lugares em que vivem.

Com atuação inicial nos setores de gás natural canalizado e saneamento, em 2017, a Agrese, obteve significativos avanços, com efetivo crescimento da comunicação e relacionamento com a sociedade, interiorização e modernização da gestão, sempre voltada para excelência dos serviços prestados.

Pontos estratégicos foram definidos e aprovados pelos conselheiros, numa busca constante da melhoria da regulação e fiscalização. 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. Afinal,

aspectos que vão da transparência à prestação de contas, do compromisso à imparcialidade, da dinâmica à sustentabilidade e do pluralismo à excelência técnica e organizacional são valores que norteiam nossas equipes de trabalho.

O presente relatório demonstra a atuação da autarquia e a concretização de ações específicas fiscalizações, normatizações, audiências públicas e estudos técnicos, em busca de uma regulação de qualidade, numa perspectiva de consolidar a autonomia da Agência – um dos indicadores básicos da governança, que tenha seus reflexos na melhoria do bem-estar das pessoas e no desenvolvimento do Estado.

Em sintonia com o interesse público e em harmonia com os elementos regulatório, a Agrese está empenhada em cumprir seu papel.

Na esteira de todo esse processo, estão os pilares da regulação, fiscalização, mediação de conflitos e relacionamento com a sociedade, aspectos que firmam os serviços que prestamos e que evidenciam a responsabilidade e a missão da Agrese perante os consumidores, poder concedente e concessionários.

Com essa edição do relatório anual 2017, o leitor terá a oportunidade de acompanhar as decisões que resultaram na eficiência das atividades da Agrese, na credibilidade junto ao público, na evolução tecnológica e na expansão do conhecimento que é retratado a partir da capacidade de verificar e regular os serviços públicos delegados do Estado de Sergipe.

ÁREAS DE ATUAÇÃO



Saneamento



Gás Natural Canalizado

IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

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.

Foi regulamentada pela Lei nº 6.661, de 28 de agosto de 2009, e 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, atuação, universalidade e modicidade tarifária dos serviços por ela regulados.

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.

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.

FUTURO

A Agrese será uma Agência Reguladora de referência nacional, dotada de autonomia técnica, funcional, decisória, administrativa e financeira, dotada de 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,

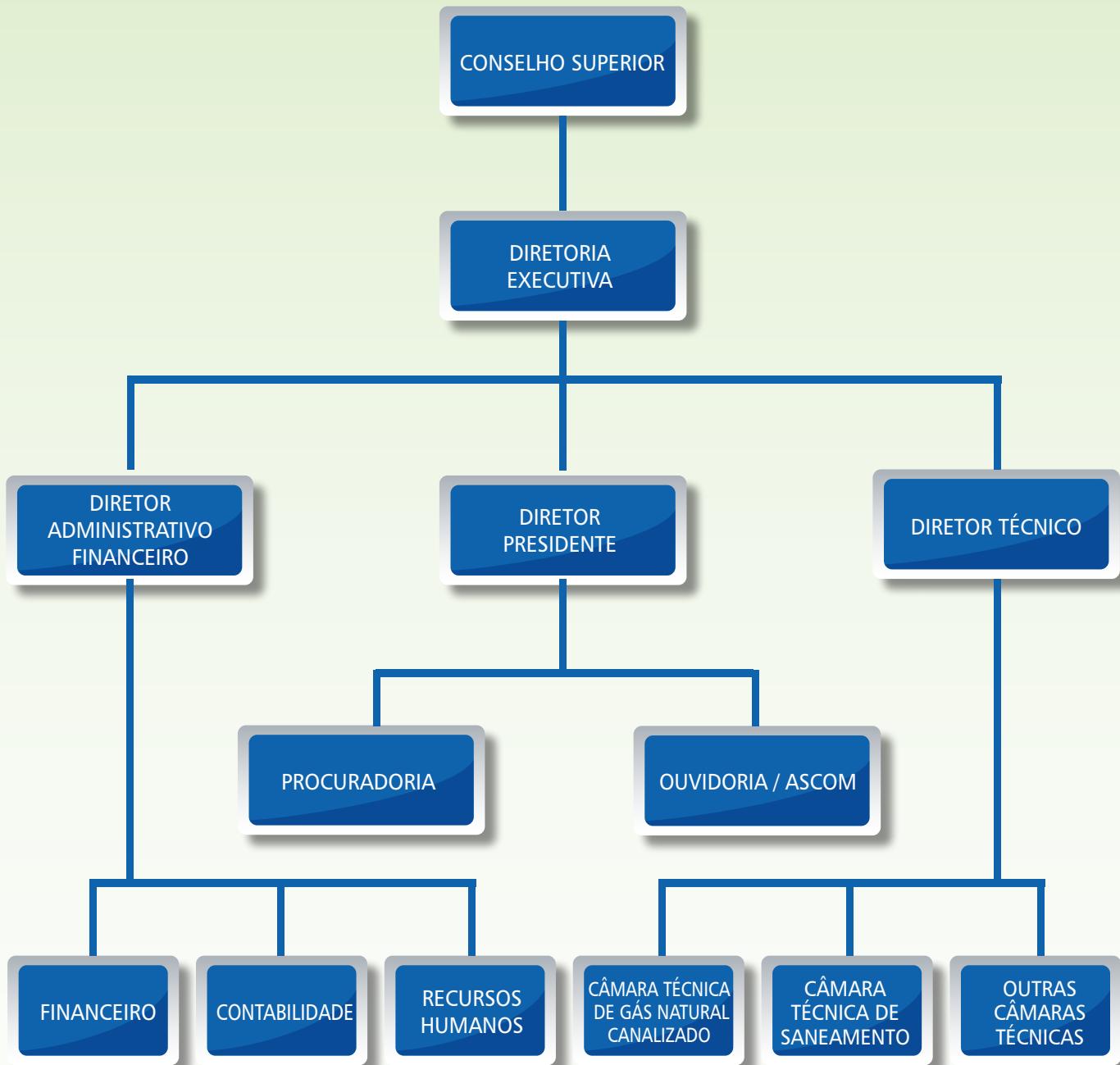
contribuindo, inclusive, para a formulação de políticas públicas nas suas áreas de atuação com autonomia.

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.



Governador Jackson Barreto de Lima visita Agrese, entre ele o diretor presidente, Luiz Hamilton Santana de Oliveira, o procurador - chefe, Arthur Cezar Azevêdo Borba e o diretor administrativo e financeiro, Said Jorge Novaes Schoucair.

 ORGANOGRAMA DA AGRESE

A CTIVIDADES FUNDAMENTAIS DA AGRESE

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, atendimento, padrões de segurança e definições tarifárias, sempre em concordância com as leis e contrato de prestação de serviço de cada setor.

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 Agência Reguladora, 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, sistemáticas e periódicas, e pode ser indireta, quando se dá através de apuração de indicadores capazes de aferir a qualidade com que o serviço é prestado.

SERVIÇOS

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

ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Atualmente dezenas de usuários procuram a Agrese para fazer denúncias, reclamações e, muitas vezes, para obter informações acerca dos seus direitos. Para isso, a Agência Reguladora conta com uma estrutura de Ouvidoria através da qual é possível obter informação requerida em diversos canais como, teleatendimento, site, balcão, e-mails, dentre outros.



RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

A Agrese busca 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 públicas, visando à transparência da sua atuação, bem como à informação do cidadão-usuário sobre todos os aspectos relevantes envolvidos nos serviços regulados.



PROCURADORIA

O que é a Procuradoria e qual a sua competência

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 Reguladora, sendo o Conselho Superior, a Diretoria-Executiva e a Procuradoria os 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 as atribuições legal e constitucionalmente conferidas à Procuradoria Geral do Estado.

Durante o ano de 2017 foram desempenhadas as seguintes atividades: 50 despachos em processos administrativos da Agência Reguladora; Elaboração de 02 Editais de Procedimento de Manifestação de Interesse; Elaboração de defesas e acompanhamento em 04 processos judiciais; Elaboração de 16 notificações; Elaboração de 40 Pareceres; Elaboração de 30 Portarias; Elaboração de minutas de convênios e termos de cooperação técnica; Auxílio na elaboração de documentos oficiais e minutas em geral.

A Procuradoria, durante todo este ano, 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.

A Procuradoria da Agrese conta com um Procurador-chefe de Carreira, membro da Procuradoria Geral do Estado de Sergipe – PGE.



CÂMARA TÉCNICA DE GÁS NATURAL CANALIZADO



Gás Natural Canalizado

APRESENTAÇÃO

No mercado sergipano, a Companhia de Gás de Sergipe - Sergas é a responsável por explorar os serviços locais de distribuição de gás canalizado no Estado de Sergipe, pelo prazo de 50 (cinquenta anos) . A demanda média de gás natural da Sergas entre o período de janeiro a outubro de 2017 foi de 257 Mm³/dia. A atividade de distribuição de gás canalizado da Companhia é realizada em um sistema de gasodutos com extensão aproximada de 227 km, compreendendo dois tipos de materiais: Aço Carbono e Polietileno de Alta Densidade (PEAD).

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – Agrese, por meio da Câmara Técnica de Gás Natural regula, controla e fiscaliza o serviço de distribuição de gás natural canalizado prestado pela concessionária Sergipe Gás S.A. – Sergas, esse controle regulatório é exercido com ações que visam verificar o cumprimento da legislação e regulamentos do setor.

Mediante uma atuação técnica a Câmara Técnica de Gás Natural busca:

- Assegurar o cumprimento dos regulamentos e normas;
- Estimular a eficiência e melhoria constante na qualidade dos serviços prestados pela Concessionária;
- Equilibrar os interesses e direitos dos usuários e da prestadora do serviço;
- Informar os direitos e deveres dos usuários com relação ao serviço prestado;
- Estimular a expansão e universalização do serviço;
- Aproximar a sociedade da regulação.

A TIVIDADES DESENVOLVIDAS

VISITAS TÉCNICAS

Os técnicos da Agrese efetuaram visita a Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas – ARSAL, que teve como objetivo conhecer melhor o processo de funcionamento da câmara técnica de gás da referida agência reguladora, focando

em sete (7) indicadores de desempenho, sendo estes três indicadores de qualidade e quatro indicadores de segurança, conforme tabela 01. Estes indicadores estão sendo implementados pela Agrese, para a fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado.

Tabela 01- Indicadores Monitorados

INDICADORES MONITORADOS (SEGURANÇA)	
INDICADOR	DESCRIÇÃO
GOG	Concentração de Odorante no Gás
IVAZ	Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição
TAE	Tempo de Atendimento de Emergência por Vazamento e Falta de Gás
FMPP	Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva
INDICADORES MONITORADOS (QUALIDADE)	
INDICADOR	DESCRIÇÃO
PRESSÃO	Pressão
PCS	Poder Calorífico Superior
PPTG	Porcentagem de Perdas Totais de Gás



Foto 01: Capacitação dos colaboradores da Agrese na Arsal

Capacitação dos colaboradores da Agrese na Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas – Arsal.



Foto 02- Visita ao ITPS

Foi realizada visita ao Instituto Tecnológico e de Pesquisa do Estado de Sergipe com objetivo de verificar e aproveitar as potencialidades da instituição dentro do campo de suas respectivas atribuições.



Foto 03- Visita à Sergas

Foi realizada visita técnica à Sergas, com o objetivo de alinhar as informações pertinentes aos indicadores de desempenho acompanhados e monitorados por esta Agência.



Foto 04: Visita às Estações de Distribuição de gás canalizado

Realizada visita técnica as Estações de Distribuição de gás canalizado, com o objetivo de conhecer o processo de fornecimento dessa

modalidade de serviço, desde a transferência de custódia do gás até o consumidor final.

Foi também, realizada visita técnica ao Instituto de Tecnologia e Pesquisa - ITP, com objetivo de conhecer sua estrutura e seus laboratórios, apreciando dessa forma os serviços prestados

pela instituição. Mediante esta visita, constatou-se que a instituição possui os equipamentos necessários para a execução dos serviços necessitados por esta Agência Reguladora.



Foto 05 e 06: Visita ao ITP

CURSOS REALIZADOS

PROTEÇÃO CATÓDICA DE DUTOS DE GÁS CANALIZADO

Com o intuito de aprimorar a prestação dos serviços de regulação e fiscalização no Estado de Sergipe, técnicos que atuam na área de gás natural canalizado da Agrese participam do curso de capacitação sobre Proteção Católica de

Dutos em Alagoas. Promovido pela Agência Reguladora de Serviços Públicos de Alagoas (Arsal), com o apoio do Governo do Estado e da Algás, o treinamento que aconteceu nos dias 19 e 20 de julho, contou com a presença de técnicos que atuam no setor de gás natural de todo o país. Representando a Agrese, participaram do curso a diretora de câmara técnica de gás natural canalizado, Ana Paula Chaves Santos e o subdiretor, Marcone Filho.



Foto: 07 e 08: Curso de Proteção Católica de Dutos

*P*ROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – (Agrese), através da Câmara Técnica de Gás Canalizado (CAMGAS), atua no exercício regulatório pleno, exercendo a normatização, mediação e fiscalização dos serviços relacionados com a concessão de distribuição de gás canalizado.

O controle regulatório dos serviços de distribuição de gás canalizado é exercido através de fiscalizações programadas ou eventuais e do monitoramento mensal dos indicadores de desempenho da concessionária.

As ações têm como objetivo fiscalizar os serviços prestados pela Sergas, por meio de auditoria documental e avaliação de resultados dos métodos e sistemas adotados, incluindo as condições e as instalações utilizadas na prestação dos serviços públicos de distribuição de gás canalizado.

A fiscalização é exercida por ações que visam verificar o efetivo cumprimento da legislação, regulamentos e especificações técnicas do produto fornecido, mediante o monitoramento dos indicadores de desempenho.

Esta fiscalização ocorre mediante os procedimentos técnicos de controle dos indicadores do gás canalizado no Estado de Sergipe, aprovado através da Resolução da Agrese nº 05, de 27 de outubro de 2016 publicado no Diário Oficial do Estado nº 27.577.

O processo de fiscalização do conteúdo tem como base as seguintes ações:

a) Monitoramento de indicadores de controle da qualidade e segurança dos serviços de distribuição do gás canalizado;

Tabela 02: Indicadores de segurança e qualidade

INDICADORES MONITORADOS (SEGURANÇA)	
INDICADOR	Descrição
GOG	Concentração de Odorante no Gás
IVAZ	Índice de Vazamentos no Sistema de Distribuição
TAE	Tempo de Atendimento de Emergência por Vazamento e Falta de Gás
FMPP	Frequência de Manutenção Preditiva e Preventiva
INDICADORES MONITORADOS (QUALIDADE)	
INDICADOR	Descrição
PRESSÃO	Pressão
PCS	Poder Calorífico Superior
PPTG	Porcentagem de Perdas Totais de Gás

- b) Análise de laudos técnicos emitidos pela concessionária e pelo laboratório CTGAS-ER;
- c) Auditoria de formulários, planilhas e documentos complementares encaminhados pela Sergas;
- d) Monitoramento das características físico-químicas do gás natural distribuído;
- e) Inspeções "in loco" em unidades consumidoras de gás natural canalizado, com objetivo de verificar a eficiência do atendimento da concessionária às solicitações dos usuários;
- f) Monitoramento dos volumes de gás, fornecidos mensalmente pela Sergas, para cada um dos seus clientes, com vistas à aferição dos valores faturados a partir do "mix" de tarifas setoriais/volumétricas definidos pela Sergas, em confronto com o valor resultante da aplicação da tarifa média autorizada;
- g) Estabelecimento de cronograma de visitas técnicas e de fiscalização "in loco" dos principais indicadores de qualidade e segurança dos serviços de distribuição de gás canalizado.

SOLICITAÇÃO E ANÁLISES DE DOCUMENTOS (SERGIPE GÁS S/A – SERGAS)

- Planilhas com os indicadores de Qualidade (Pressão, Poder Calorífico Superior e Porcentagem de Perdas Totais) e Segurança (Concentração de Odorante do Gás, Índice de Vazamento, Tempo de Atendimento, FMPP);
- Volume comercializado;
- Programação semanal;
- Faturamento;

- Plano de Investimentos;
- Balancetes.

AÇÕES DE FISCALIZAÇÃO

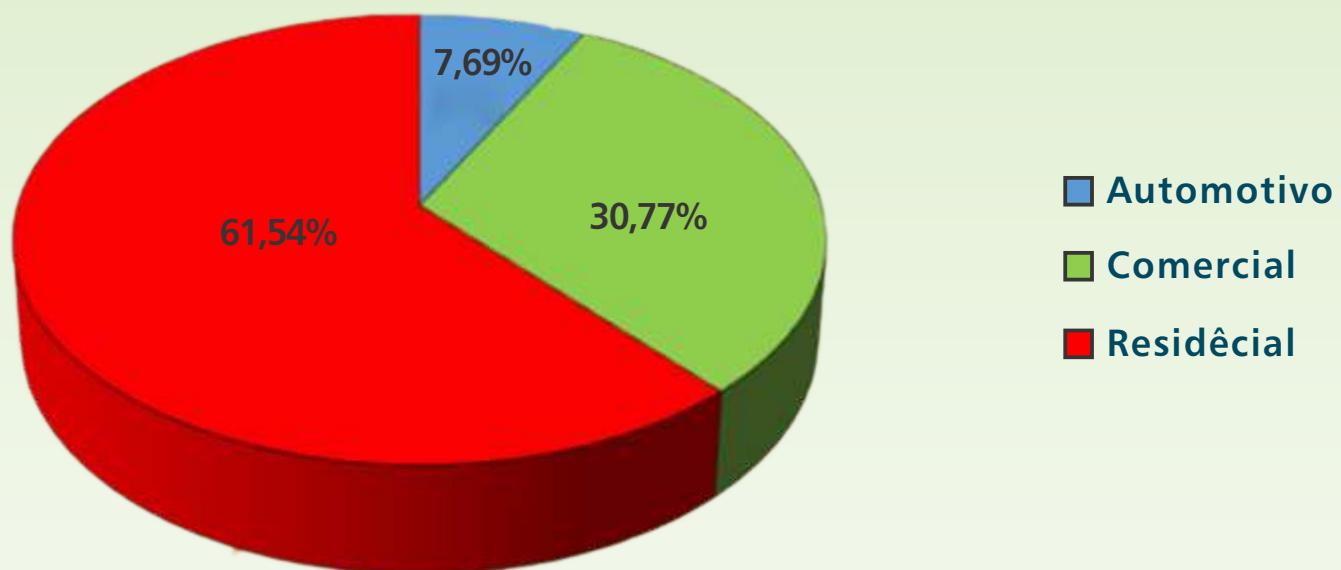
As fiscalizações contemplam o acompanhamento e controle das ações da distribuidora de gás nas áreas técnica e comercial, visando identificar fatores de risco à qualidade e segurança do fornecimento de gás natural e possíveis transgressões às normas e legislação vigente.

FISCALIZAÇÃO EM UNIDADES CONSUMIDORAS DE GÁS NATURAL

Foram iniciadas no dia 25/05/2017 as fiscalizações "in loco", referentes ao indicador TAE (Tempo de Atendimento de Emergência por Falta de Gás e por Vazamento), junto às unidades consumidoras de gás natural canalizado do estado de Sergipe, com objetivo de verificar a eficiência do atendimento da concessionária Sergipe Gás S.A – Sergas às solicitações dos usuários.

Durante as ações de fiscalização os técnicos da câmara técnica do gás natural observam a satisfação dos usuários acerca dos serviços técnicos e do atendimento comercial da concessionária. Além de verificar o cumprimento de prazos, procedimentos e requisitos estabelecidos pela Agrese, nos procedimentos técnicos de controle dos indicadores do gás canalizado no estado de Sergipe, e em outras legislações pertinentes.

FISCALIZAÇÃO (TAE - VAZAMENTO DE GÁS)



FISCALIZAÇÃO (TAE - FALTA DE GÁS)

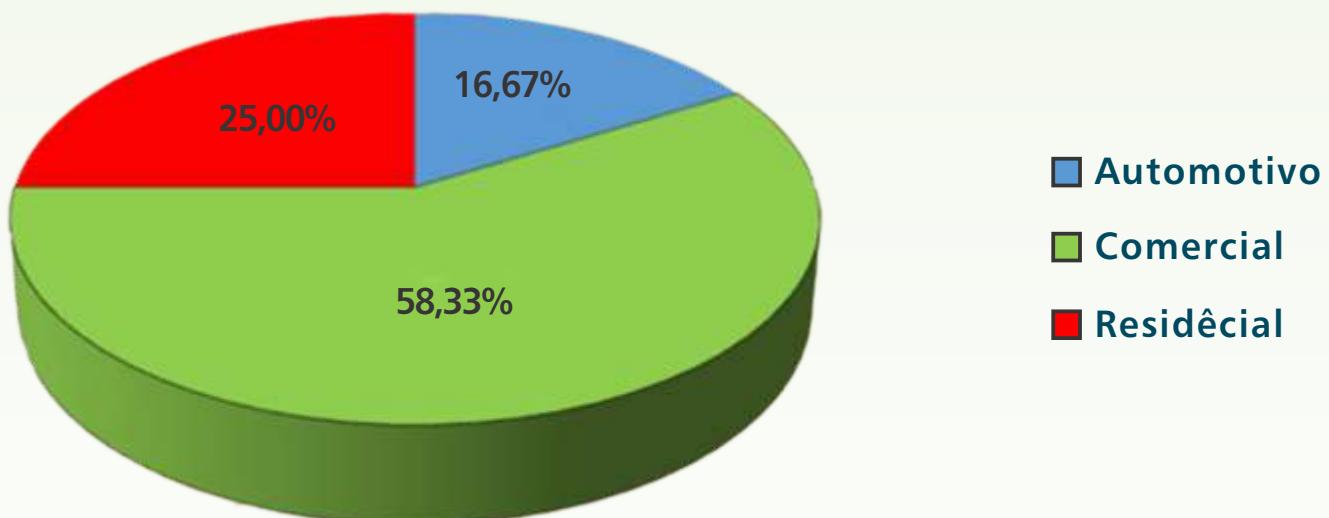
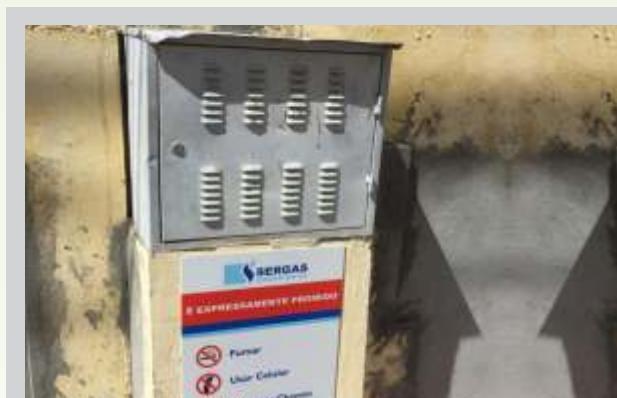




Foto 10: Fiscalização in loco - Usuários

Dia 31/05/2017

Fiscalização em um usuário residencial, referente ao indicador TAE (Tempo de Atendimento por Vazamento e gás natural);



Dia 14/07/2017

Fiscalização em usuário residencial e comercial, referente ao indicador TAE (Tempo de Atendimento por Vazamento e gás natural);

Foto 11, 12 e 13: Fiscalização in loco - Usuários

Dia 23/09/2017

Fiscalização em usuário residencial, veicular e comercial, referente ao indicador TAE (Tempo de Atendimento por Vazamento e gás natural);



Foto 14: Fiscalização in loco - Usuários



Foto 15: Fiscalização in loco - Usuários

Dia 17/11/2017 e 20/11/2017

Fiscalização em usuário veicular e comercial, referente ao indicador TAE (Tempo de Atendimento por Vazamento e gás natural);

Dia 23/11/2017

Fiscalização em usuário residencial, veicular e comercial, referente ao indicador TAE (Tempo de Atendimento por Vazamento e gás natural).

MONITORAMENTO DE INDICADORES

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 mensurar resultados, embasar a análise crítica dos resultados obtidos e do processo de tomada decisão, facilitar o planejamento e viabilizar a análise comparativa.

Essas análises são de caráter permanente, constitui uma ferramenta importante na avaliação do serviço de distribuição de gás canalizado. Com esse monitoramento pode-se verificar a evolução da qualidade dos serviços prestados pela concessionária.

Mensalmente, são avaliados 07 indicadores de desempenho. Sendo três indicadores de qualidade e quatro indicadores de segurança.

Exibimos a seguir representação gráfica de alguns desses indicadores apurados entre o período janeiro a outubro do ano de 2017.

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 própria Concessionária em relação ao comprimento total da rede, por classe de pressão, por bairro, cidade e área de concessão. Os dados apurados para o indicador IVAZ, no período janeiro a outubro de 2017, estão apresentados no gráfico 01.

ÍNDICE DE VAZAMENTOS NO SISTEMA DE DISTRIBUIÇÃO DE GÁS CANALIZADO - IVAZ



Gráfico 01: Índice de vazamentos no sistema de distribuição

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 (s) equipe (s) da Concessionária. Os dados apurados para o indicador TAE, no período janeiro a outubro de 2017, estão apresentados nos gráficos 02 e 03.

TAE-TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA-VAZAMENTO



Gráfico 02: Tempo de atendimento de emergência por vazamento

TAE-TEMPO DE ATENDIMENTO DE EMERGÊNCIA-FALTA DE GÁS

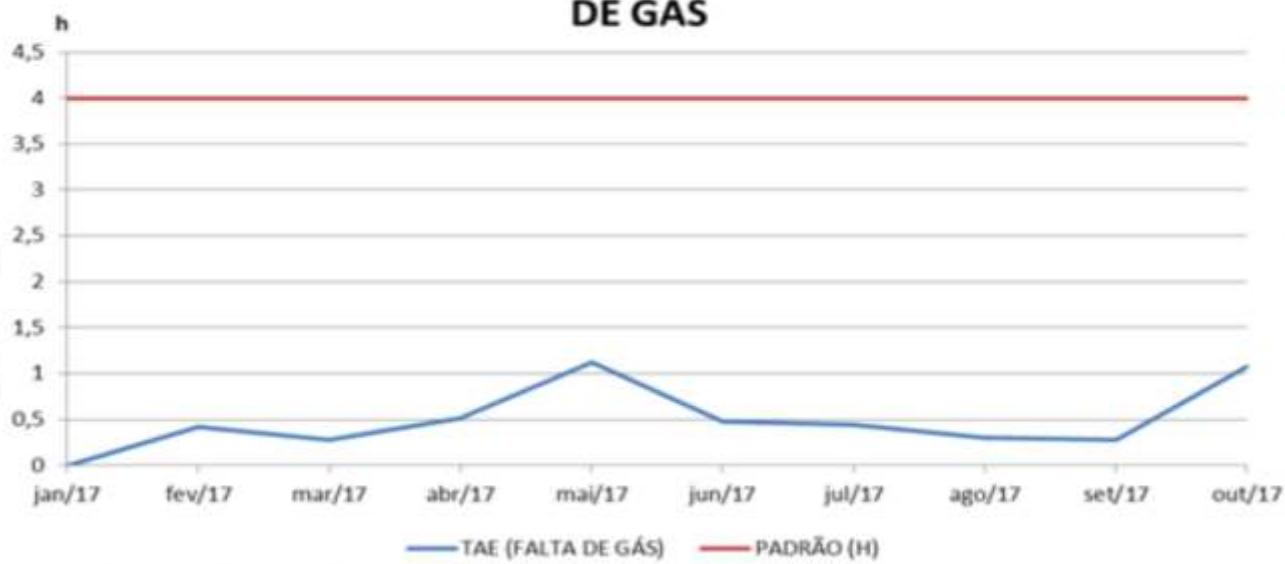


Gráfico 03: Tempo de atendimento de emergência por falta de gás.

P 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 nº 04, 05 e 06, a seguir demonstram os valores de PCS (Média Mensal) registrados por cromatografia nas ETC's (Estação de Transferência de Custódia) de Aracaju, Nossa Senhora do Socorro e Itaporanga.

PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR ETC / ARACAJU

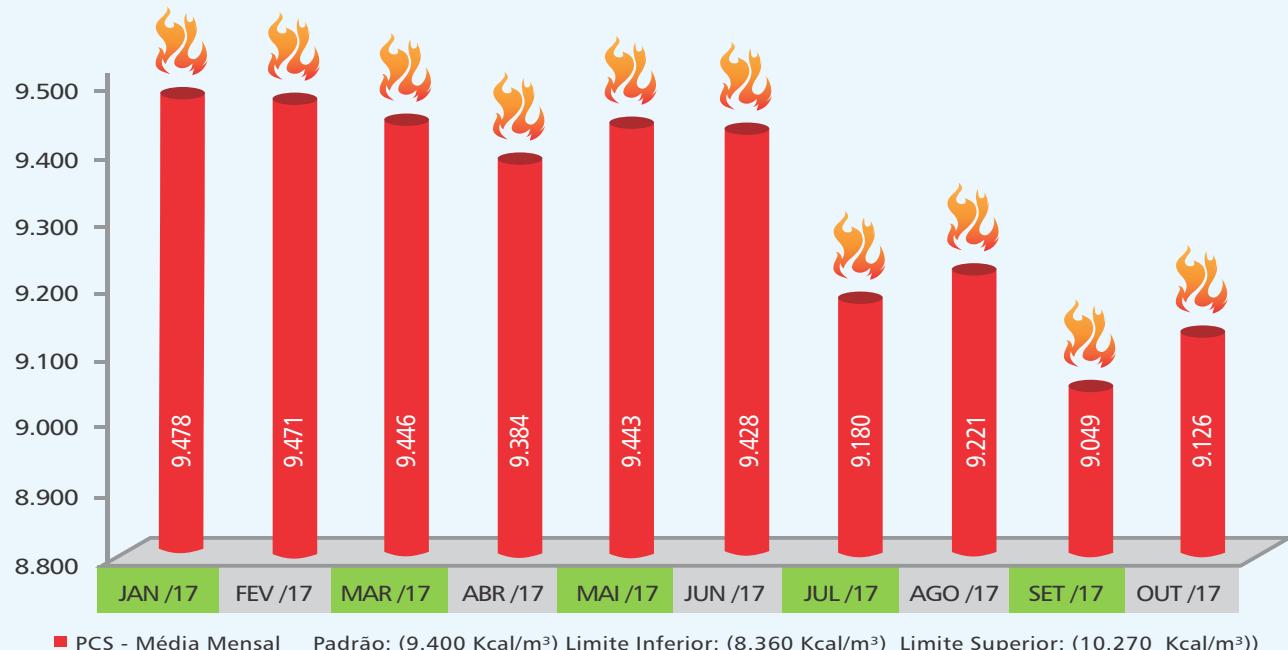


Gráfico 04: Poder calorífico superior na ETC Aracaju

OBS: A cromatografia do gás natural distribuído em Aracaju é acompanhada através do cromatógrafo instalado na ETC de Atalaia.



PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR ETC / N.S. DO SOCORRO

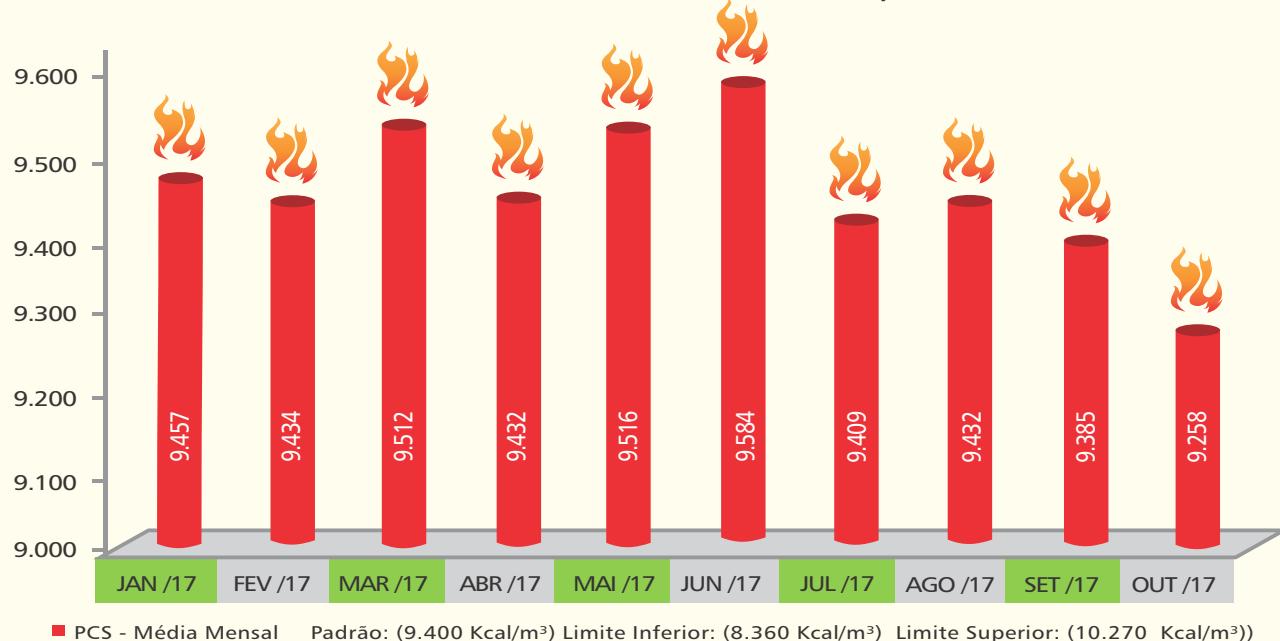


Gráfico 05: Poder calorífico superior na ETC Nossa Senhora do Socorro

OBS: A cromatografia do gás natural distribuído em Carmópolis/Rosário e N. S. do Socorro é a mesma, e esta é acompanhada através do cromatógrafo instalado na ETC de N. S. do Socorro.

PCS - PODER CALORÍFICO SUPERIOR ETC / ITAPORANGA

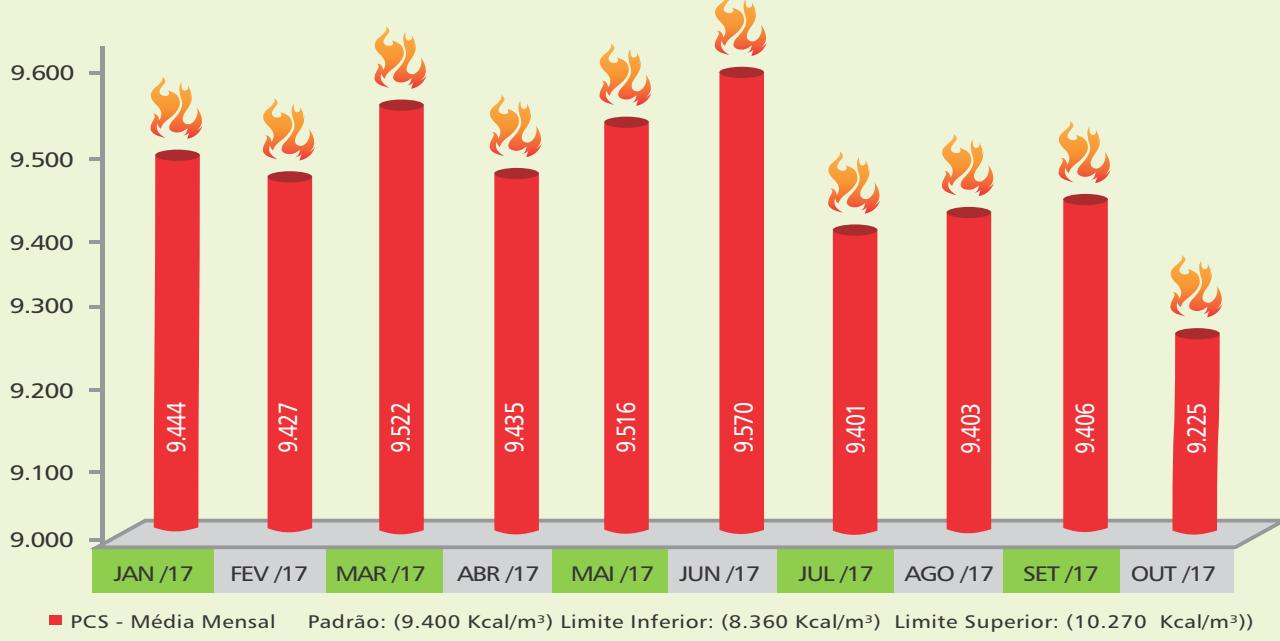


Gráfico 06: Poder calorífico superior ETC Itaporanga

OBS: A cromatografia do gás natural distribuído em Itaporanga, Águas Claras e Estância é a mesma.

BOLETINS

A câmara técnica de gás natural canalizado elabora dois boletins com publicações no site da Agrese.

Boletim dos Indicadores de Desempenho

O presente boletim técnico 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 natural, pois permitem o acompanhamento e a análise crítica dos resultados obtidos, o embasamento do processo de tomada decisão e o planejamento das atividades.

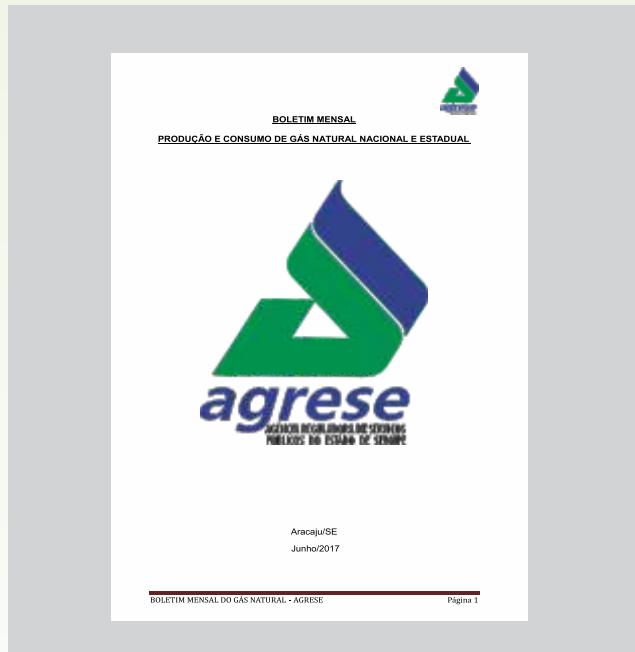


Foto 17: Boletim Mensal - Produção e Consumo de Gás Natural Nacional e Estadual

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

No documento constam informações sobre a produção e consumo de gás natural nacional e no território sergipano, tendo como fontes a Agência Nacional do Petróleo, Gás Natural e

Biocombustíveis – ANP, Ministério de Minas e Energia – MME e Sergipe Gás S/A - Sergas.

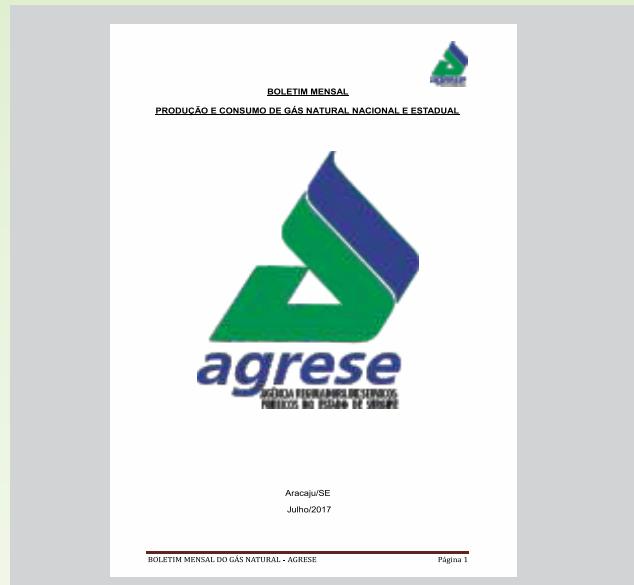


Foto 18: Boletim dos Indicadores de Desempenho

Encontra-se em fase de elaboração o Boletim Interno referente ao “Acompanhamento Gás para Crescer”.

Emissão da Cartilha de Direitos e Deveres dos Usuários de Gás Canalizado

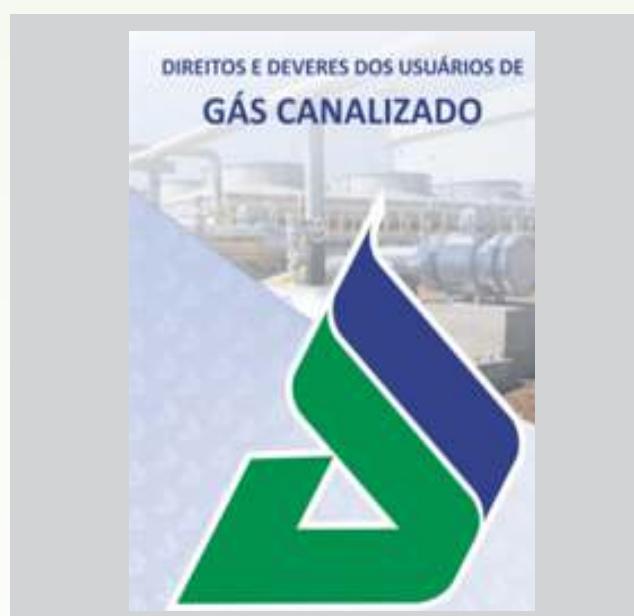


Foto 19: Cartilha de Direitos e Deveres dos Usuários de Gás Canalizado

REVISÃO TARIFÁRIA

- Análise do reajuste tarifário da Sergas a partir de 01/02/2017. Emitida Nota Técnica 01/2017 referente ao pleito de repasse do insumo do gás Natural. Emitida Portaria Agrese N° 0019/2017 (Publicado no Diário Oficial n° 27642);

- Análise do reajuste tarifário da Sergas a partir de 01/05/2017. Emitida Portaria nº 002/2017(Publicado no Diário Oficial n° 27701), referente ao pleito de repasse do insumo do gás natural e atualização da Margem Bruta pelo IGP-DI;

- Análise do reajuste tarifário da Sergas a partir de 01/08/2017. Emitida Nota Técnica 04/2017 referente ao pleito de repasse do insumo do gás Natural;

- Análise do reajuste tarifário da Sergas a partir de 01/11/2017. Emitida Nota Técnica 07/2017 referente ao pleito de repasse do insumo do gás natural, serviços de distribuição do gás canalizado.

REAJUSTES SERGAS - HISTÓRICO 2017								Documento Autorizado	
Vigência	Margem	Reajuste Margem Bruta%	Custo Insumo Gás		Reajuste Insumo Gás%	Tarifa Média	Reajuste (Cauculado)%		
			Anterior	Atual					
01 Nov 17	0,3731	-	0,9879	1,0056	1,79%	1,3787	1,30%	-	
02 Ago 17	0,3731	-	0,9507	0,9879	3,91%	1,3610	2,81%	-	
01 Mai 17	0,3731	2,74% (IGP-DI)	0,8718	0,9507	9,05%	1,3238	7,19%	Portaria AGRESE N° 0022/2017 (Publicado Diário Oficial N° 27.701)	
01 Fev 17	0,3632	-	0,7739	0,8718	12,65%	1,2350	8,61%	Portaria AGRESE N° 0019/2017 (Publicado Diário Oficial N° 27.642)	

INSUMO GÁS | MARGEM BRUTA | TARIFA MÉDIA

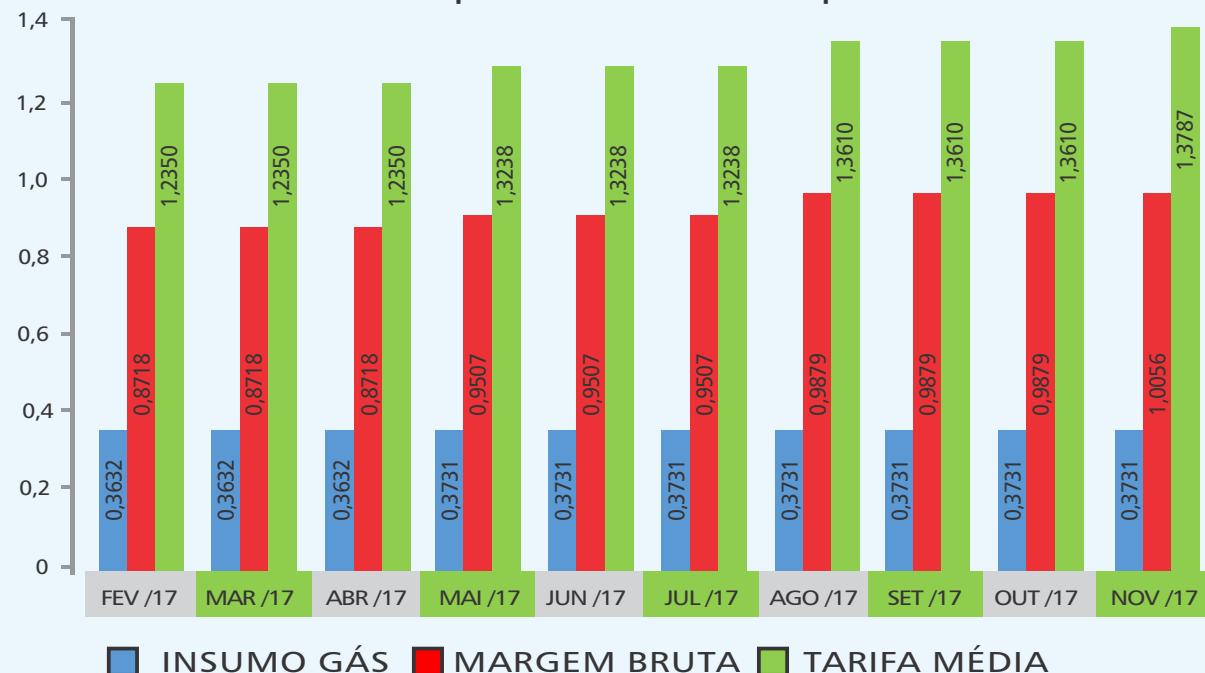


Gráfico 07: Histórico Reajuste

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS



Foto 20: Audiência pública promovida pela CELSE.

01/08/2017

Participação da audiência pública do Complexo Termelétrico Porto de Sergipe I, realizada na Galeria Espaço Gabes – Barra dos Coqueiros. Audiência Pública Promovida pela CELSE;

Audiência Pública nº : 002/2017

31/08/2017

Realização da 1º Audiência Pública referente a recebimento e discussão de contribuições acerca dos componentes e dos procedimentos de cálculo da tarifa média dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de Sergipe. Audiência Pública promovida pela Agrese, realizada no auditório da CODISE.

Emitida Nota Técnica 08/2017

-Diretoria Técnica Agrese, referente à conclusão da Audiência Pública nº : 002/2017.



Fotos 20 e 21: Audiência pública gás canalizado - Agrese.

CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO BÁSICO

ATUAÇÃO DA AGRESE NO SETOR

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, implementada em janeiro de 2017. Em 03 de novembro de 2010, foi promulgada a Lei Estadual nº 6.977, que define a Política Estadual de Saneamento, e institui que os serviços de saneamento básico, prestados por entidade estadual atualmente configurada pela DESO – Companhia de Saneamento de Sergipe está sujeita à regulação e à fiscalização pela Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – Agrese, salvo se estas competências tiverem sido atribuídas a entidade que atenda ao disposto no art. 21 da Lei (Federal) nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007.

Através dessa Lei, a Agência inicia em 2017 a atuação no setor, por meio da sua Câmara Técnica de Saneamento, iniciando suas atividades de regulação e fiscalização da prestação dos serviços de água e esgoto, através de auditorias técnicas nos municípios operados pela DESO. Realiza, também, mediação de conflitos entre usuários e a DESO, edição de resoluções e análise de propostas de reajuste tarifário.

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). Em quatro municípios, 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 estrutura administrativa da DESO é composta por uma Diretoria Executiva, formada pela Presidência, Diretoria de Gestão Corporativa, Diretoria de Meio Ambiente e Engenharia, Diretoria de Operações e Diretoria Comercial Financeira.

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

- Regional Metropolitana;
 - Regional Norte;
 - Regional Sul;
 - Regional Centro-Oeste;
 - Regional Sertão.



A missão institucional da DESO é promover a melhoria da qualidade de vida da população através de soluções efetivas de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

METODOLOGIA

Este relatório apresenta as principais atividades, e respectivos resultados, realizados pela Câmara Técnica de Saneamento da Agrese (CAMSAN).



PRINCIPAIS ATIVIDADES REALIZADAS EM 2017

Publicações de Editais

Edital de Chamamento Público nº: 01/2017

Em 16 de janeiro de 2017 foi publicado pela Agrese o Edital de Chamamento Público nº: 01/2017, para o recebimento de propostas de elaboração de estudos adequados para subsidiar eventual nova modelagem para universalização dos serviços públicos de fornecimento de água e esgotamento sanitário nas áreas urbanas dos municípios atualmente operados pela DESO. Em 18 de janeiro de 2017 a Portaria nº: 002/2017 constitui a comissão para avaliação e seleção de projetos, levantamentos, investigações e estudos deste PMI. Composta por:

- I. Joelson Hora - Coordenador
- II. Carla Regina Góis Santos
- III. Marcone Carvalho
- IV. Ana Paula Chaves
- V. Juliana Cabral.

Através do e-mail:

gabinete.agrese@agrese.se.gov.br foram recebidas 13 solicitações do Edital.

Em 14 de março de 2017 o Edital de Chamamento Público nº 01/2017 foi revogado, sendo, a partir de então, encerradas as atividades relacionadas ao PMI (Procedimento de Manifestação de Interesse).

Edital de Chamamento Público nº: 02/2017

Através do Decreto de nº 30.684 de 29 de maio de 2017, foi instituído o grupo especial de trabalho para a realização de procedimento manifestação de interesse para fins de concessão de trecho da BR 235, delegada ao estado de Sergipe conforme convênio celebrado com a União.

O grupo especial constituído, no âmbito da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe – Agrese, com participação de

integrantes da Secretaria de Estado de Infraestrutura e do Desenvolvimento Urbano – SEINFRA e do Departamento Estadual de Estrutura Rodoviária – DER, composto pelos seguintes membros:

- I. Manoel Alfredo Santos Lima (SEINFRA)
- II. Juliana Cabral Pereira (AGRSE)
- III. Marcos Nazareno Pacheco Barros (AGRESE)
- IV. Atenéa de Moraes Fontes (SEINFRA)
- V. Ancelmo Luiz de Souza (DER)
- VI. Jodil Souza Azevedo (DER)

Em 26 de junho de 2017 foi publicado o Edital de Chamamento Público nº: 002/2017, tendo por objeto o recebimento de propostas para a elaboração de estudos que demonstrem a viabilidade técnica e econômico-financeira para subsidiar a concessão da BR-235 no trecho rodoviário delegado ao Estado de Sergipe conforme convênio celebrado com a União, a seguir descrito: 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) BR-235, Km 1,7 – Entrc. SE-090 até Km 6,2 – Entrc. BR-101 com Extensão de 4,5 km; C) BR-235, Km 6,2 – Entrc. BR-101 até Km 8,3 – Entrc. BR-101 (Norte) com Extensão de 2,1 km; D) BR-235, Km 8,3 – Entrc. BR-101 (Norte) até Km 63,7 – Entrc. SE-175 (Pov. Terra Dura – Itabaiana) com Extensão de 53,8 km.

Através do e-mail:

gabinete.agrese@agrese.se.gov.br foram recebidas 22 solicitações do edital.

Sendo que no dia 10 de julho de 2017 uma empresa requereu autorização para realização dos estudos objeto deste PMI. Sendo deferido o pedido, o extrato do respectivo Termo de Autorização foi publicado no Diário Oficial do Estado de Sergipe no dia 11 de agosto de 2017.

CAPACITAÇÕES E VISITAS TÉCNICAS

Foram realizadas as seguintes visitas técnicas relacionadas às atividades da câmara técnica de saneamento:



DESO (20/03/2017) – Visita de cortesia realizada na DESO. Participantes: Carlos Melo (Presidente DESO), Jean Carlos Nascimento (diretor técnico Agrese) e Joelson Hora (Agrese).



DESO (27/03/2017) – Apresentação do programa de controle de qualidade da DESO pelo técnico responsável, Geovani Silva, aos técnicos da Agrese.



Belivaldo Chagas visita Agrese, entre ele o diretor-presidente, Luiz Hamilton Santana, o diretor administrativo financeiro, Said Jorge Novaes Schouair e o procurador – chefe, Arthur Cezar Azevêdo Borba.



ARSAL- Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Alagoas (11/04/2017), quando foram discutidos aspectos relacionados às ações realizadas pela câmara técnica de saneamento em Alagoas, bem como disponibilizados modelos de documentos, com o intuito de contribuir com a implementação de ações pela câmara de saneamento em Sergipe.



SEMARH - Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos (12/04/2017) – Reunião promovida com o intuito de apresentar e esclarecer a governança da água, tanto sobre os aspectos de gestão quanto da regulação, além da situação dos recursos hídricos e o arranjo institucional. Contou com a participação do secretário de Estado do Meio Ambiente e Recursos Hídricos, Olivier Chagas, do superintendente de Recursos Hídricos, Ailton Rocha, diretores executivos, promotor e técnicos da Agrese.



ETA Poxim – Visita técnica



ARCE – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado do Ceará (27/10/2017).

Visita realizada na sede da ARCE com o intuito de conhecer os procedimentos de fiscalização realizados e também foi possível obter materiais que servirão de referência para o estabelecimento dos procedimentos na Agrese.



Serviço Autônomo de Abastecimento de Água de Carmópolis (17/10/2017) – Visita técnica para apresentação da Agrese e convocação para participação na consulta e na audiência pública de elaboração do regulamento geral dos serviços de água e esgoto.



Serviço Autônomo de Água e Esgoto de Estância (19/10/2017) – Visita técnica para apresentação da Agrese e convocação para participação na consulta e na audiência pública de elaboração do regulamento geral dos serviços de água e esgoto.



Serviço Autônomo de Água e Esgoto de São Cristóvão (20/10/2017) – Visita técnica para apresentação da Agrese e convocação para participação na consulta e na audiência pública de elaboração do regulamento geral dos serviços de água e esgoto.



Curso de Excel Avançado realizado pelos colaboradores Lady Diana Ávila e José Edinaldo Rosendo, através do convênio com a Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão (Seplag).



Curso - Planos Municipais de Saneamento Básico: Metodologia para Acompanhamento, Controle e Atualização de Metas. Local: Fortaleza. Data: 25 e 26 de outubro de 2017. Participantes: Juliana Cabral e Jean Carlos Nascimento.



Capacitação – Prática fiscalizatória da Arsesp nos serviços de saneamento. Local: Agrese. Data: 9 de novembro de 2017. Participantes: Astec (Assessoria Técnica).

*A*TIVIDADES DE FISCALIZAÇÕES REALIZADAS

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.

Os principais procedimentos fiscalizados são o controle e qualidade da água, pressão e continuidade do abastecimento, adequação dos

serviços técnicos operacionais e qualidade do esgoto tratado.

Vale frisar que as atividades da Agrese compreendem a fiscalização comercial, considerada como o conjunto de etapas e de procedimentos mediante o qual a Agência Reguladora 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 ano de 2017, a câmara técnica de saneamento iniciou a fiscalização do sistema de abastecimento de água na região metropolitana de Aracaju. A primeira ação desta atividade consiste na solicitação e avaliação de documentos diversos, conforme relação que se segue.

Nº Protocolo	Data	Assunto	Ofício nº	Andamento
013301.00007/2017-4	16/03/17	Solicitação de documentos	7	Atendido parcialmente
Solicitação de informações documentais autorizativas inclusive dos termos de outorga e dos contratos. Relatórios de Avaliação de Ativos Operacionais, balanços financeiros e composição de custos para fixação das tarifas.				
Nº Protocolo	Data	Assunto	Ofício nº	Andamento
013301.00015/2017-9	17/4/17	Solicitação de documentos	18	Atendido parcialmente
Relatórios contendo: obras finalizadas; obras em andamento; obras previstas; valores das obras; origem dos recursos; número de economias de água e esgoto resultante; data e cronograma de entrada em funcionamento e comercialização das ligações; municípios ou unidades atendidas; características gerais da obra ou empreendimento; acréscimos de unidades de produção e tratamento; acréscimo do volume de reserva; extensões das redes de distribuição de água e de coleta de esgotos; exigência ou necessidade de contrapartida financeira.				
Nº Protocolo	Data	Assunto	Ofício nº	Andamento
013301.00033/2017-7	12/06/17	Relatório mensal de operações	19	Atendido parcialmente
Apresentação dos relatórios de qualidade de água dos últimos 12 meses e, doravante, mensalmente.				

Nº Protocolo	Data	Assunto	Ofício nº	Andamento
013301.00044/2017-5	20/07/17	Ações de fiscalização	20/24/47/230	Atendido parcialmente

Agendamento de visita técnica nas estações de tratamento de água e solicitação de:

- Dados de qualidade da água bruta e das saídas dos sistemas;
- Ficha técnica atualizada dos sistemas;
- Croqui esquemático dos sistemas;
- Relatório de ocorrências operacionais dos últimos 12 meses;
- Relatório de atendimento comercial dos últimos 12 meses;
- Cópia dos documentos de autorização do órgão ambiental;
- Relatório de ações, programas e projetos relacionados ao controle de perdas;
- Relatório de manutenções realizadas no conjunto de adutoras do Estado de Sergipe nos últimos 12 meses juntamente com o plano de manutenção preventiva da rede de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Encaminhamento de Nota Técnica – NT-F/SSA/ARACAJU/001-2017

A partir da análise dos documentos recebidos destacam-se os seguintes aspectos:

a) Contratos

A análise dos contratos firmados entre o titular dos serviços de saneamento (município) e a empresa prestadora dos serviços (DESO) é sinequa non para a prática regulatória, sendo que a Lei nº 11.445/07, no seu Art. 10. veda a prestação de serviço público de saneamento disciplinada mediante convênios, termos de parceria ou outro instrumento de natureza precária.

Com sobremaneira importância, ressalta-se as condições de validade dos contratos que tenham por objeto a prestação de serviços públicos de saneamento básico determinadas pelo Art. 11 da Lei nº 11.445/07, dentre as quais se destaca a existência de plano de saneamento básico.

Por meio da análise dos documentos entregues pela DESO, constata-se que:

54 Municípios com contratos sem validade;

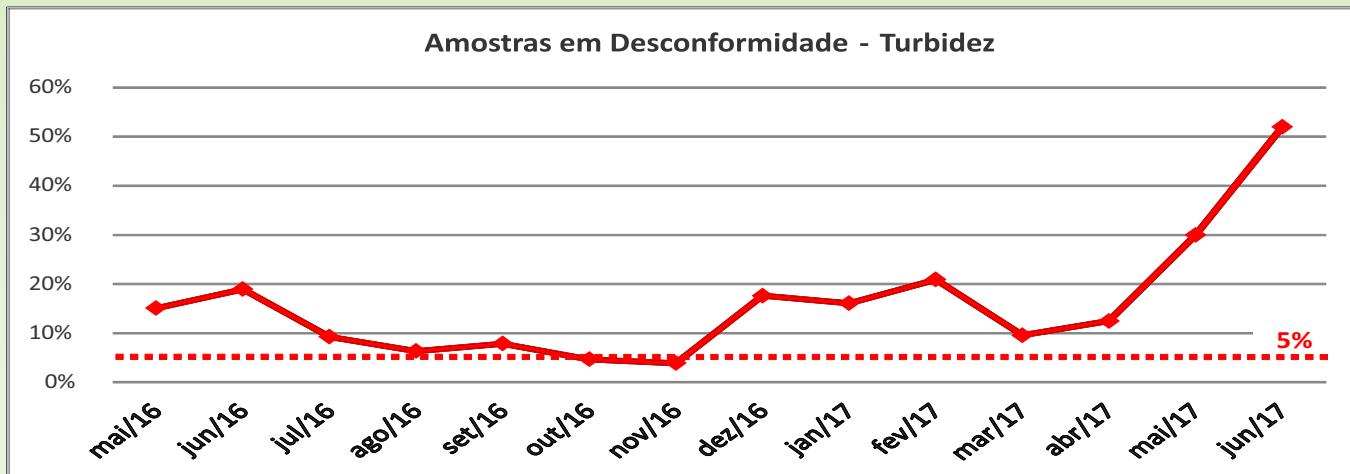
5 Municípios com instrumento de autorização precária;

14 Municípios com contratos vencidos ou sem contrato.

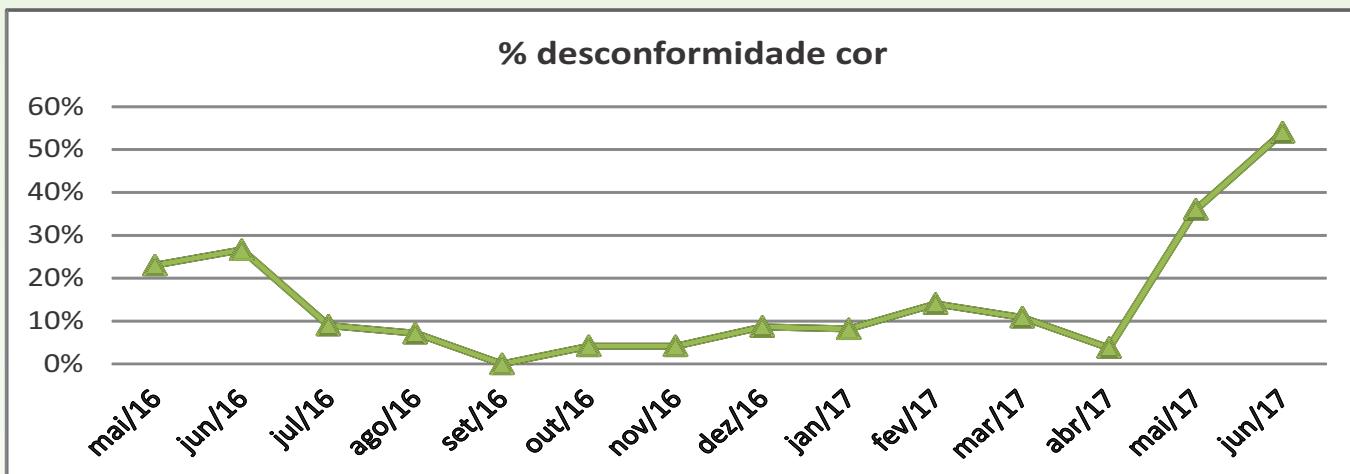
b) Qualidade da água



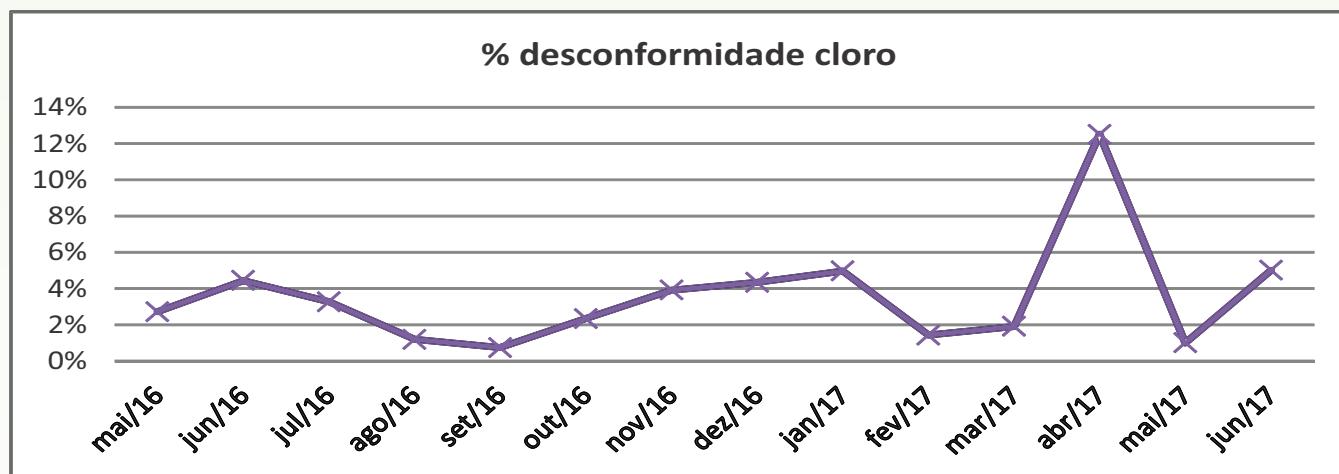
Os gráficos a seguir mostram as principais desconformidades encontradas na análise dos relatórios de qualidade da água de rede encaminhados mensalmente (NOTA TÉCNICA NT-F/SAA/ARACAJU/001-2017):



– C2 - Percentual de valores em desconformidade para o parâmetro de cor nos respectivos meses:

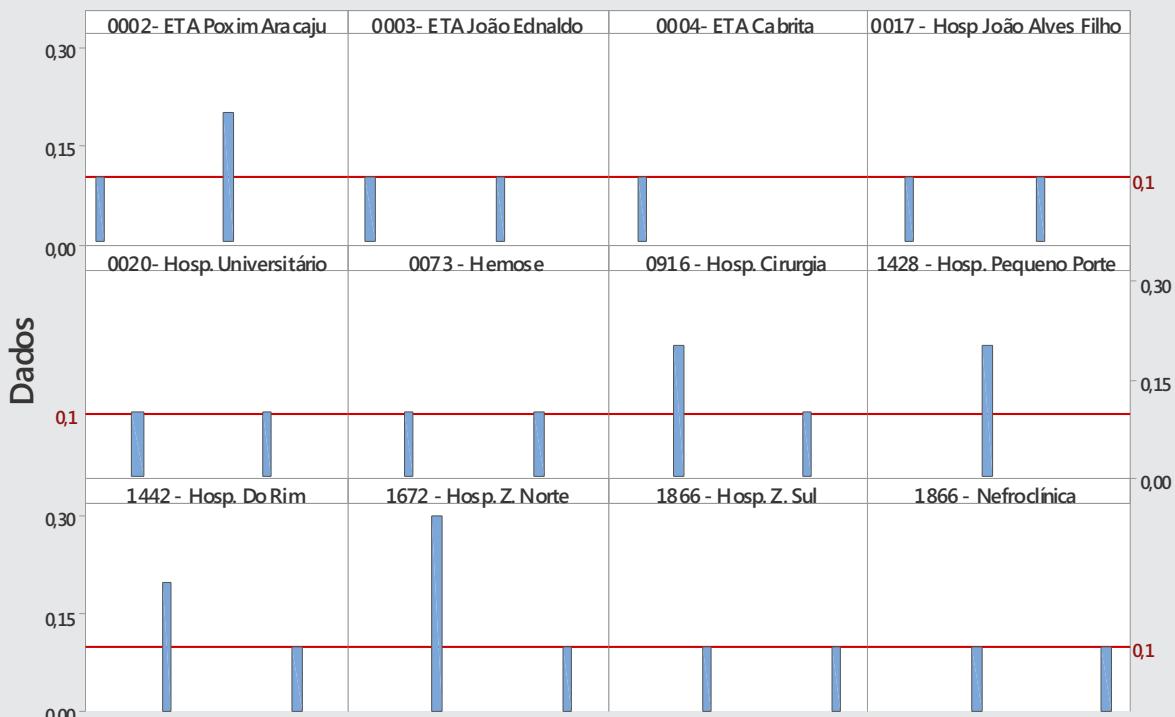


– C3 - Percentual de valores em desconformidade para o parâmetro de cloro residual livre nos respectivos meses:



– C4 - Valores de trihalometanos totais encontrados nas análises realizadas em amostras coletadas nos meses de maio/2016 e nov/2016.

Trihalometanos totais em mai/16 e nov/16



Face as não conformidades encontradas foram realizadas as seguintes determinações:

Determinação D1: A DESO deve fornecer água dentro dos padrões estabelecidos pela legislação, e para tanto deve corrigir as não conformidades descritas nas constatações C1, C2, C3 e C4.

Determinação D2: Apresentar os laudos referentes às análises realizadas na saída dos filtros das estações de tratamento de água, conforme determina a legislação, desde maio de 2016 e incluir a apresentação destes resultados na demonstração mensal da qualidade da água.

Determinação D3: Considerando a constatação C4, a DESO deve realizar análises mensais nos 12 pontos apresentados para os produtos secun-

dários da desinfecção até que os laudos apresentem seis meses contínuos de todos os valores dentro dos padrões VMP determinados pela Portaria 2.914/2011 MS. As análises devem ser realizadas por, no mínimo, dois laboratórios diferentes, acreditados pelo INMETRO para os parâmetros analisados. Após constatada a regularização, realizar a análise trimestralmente.



Trihalometanos

Acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSB

Conforme o PU (Parágrafo Único) do Art. 20 da Lei nº: 11.445/07 cabe às entidades reguladoras a competência para realizar a verificação do cumprimento do PMSB. Desta forma, a CAMSAN inicia as atividades de acompanhamento e

verificação do cumprimento dos PMSB nos municípios em que a DESO presta os serviços públicos de água e esgoto, solicitando a cada um dos municípios cópia do PMSB e esclarecimentos acerca do andamento das atividades relacionadas. Até o momento foram enviados 31 ofícios para os seguintes municípios: diversos, conforme relação que se segue:

	Prefeitura	Respondeu ao ofício?	Possui plano?	Aprovado em Lei? (número da lei)
01	Carmópolis	sim	sim	1179/2017
02	Cedro de São João	sim	sim	172/2017
03	Neópolis	sim	sim	1006/2017
04	Nossa Sra das Dores	sim	sim	023/2017
05	Ribeirópolis	sim	sim	809/2017
06	Arauá	não		
07	Boquim	sim	sim	825/2017
08	Brejo Grande	não		
09	Campo do Brito	não		
10	Canhoba	sim	sim	301/2017
11	Capela	não		
12	Frei Paulo	não		
13	Gararu	não		
14	Salgado	sim	sim	715/2017
15	Siriri	não		
16	Carira	não		
17	Nossa Sra da Glória	não		
18	Pacatuba	não		
19	Pinhão	não		
20	Riachuelo	sim	sim	609/2017
21	Santana do São Francisco	não		
22	Graccho Cardoso	não		
23	Indiaroba	sim	sim	48/2016
24	Itaporanga D'Ajuda	não		
25	Japaratuba	não		
26	Japoatã	não		
27	Maruim	sim		
28	Monte Alegre	não		
29	Nossa Sra Aparecida	não		
30	Rosário do Catete	não		
31	Propriá	sim	sim	

Mediação de conflitos entre a companhia e usuários

Uma audiência de mediação entre a Companhia de Saneamento de Sergipe (DESO) e representantes de cinco condomínios aconteceu no último dia 14 de dezembro, na sede da Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese).

Os representantes dos condomínios questionavam a cobrança da taxa de esgoto dos aludidos conjuntos residenciais até a interligação à rede pública.

1. Condomínio do Edifício Pierre Renoir;
2. Condomínio do Edifício José Cunha;
3. Condomínio do Edifício Parque da Semementeira;
4. Condomínio do Edifício Helder Câmara;
5. Condomínio do Edifício Mansão Emmanuel Fonseca.



Audiência de mediação

Elaboração de instrumentos normativos Regulamento Geral dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Estado de Sergipe

**AUDIÊNCIA PÚBLICA de Construção
Participativa do Regulamento Geral
dos Serviços de Água e Esgoto**

**Auditório: CODISE
10/11/2017
A partir das 8h.**



**SECRETARIA DE ESTADO
DA CASA CIVIL**



**GOVERNO DE
SERGIPE**
A GENTE CUIDA COM TRABALHO



O marco regulatório estabelecido pela Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, a Lei de Diretrizes Nacionais de Saneamento Básico, introduz a regulação no setor por meio de Agências Reguladoras, e, segundo o art. 23 da referida lei, as agências são responsáveis pelo estabelecimento de normas da prestação dos serviços nas dimensões técnica, econômica e social.

Ademais, a Lei nº 11.445 define para os casos de prestação regionalizada, ou seja, onde há um único prestador do serviço para vários municípios, que haja uniformidade de fiscalização e regulação (art. 14, inciso II), que é o caso da DESO.

Neste contexto, a Agrese decidiu pela elaboração de um novo instrumento normativo de regulamentação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sendo elaborado por sua Câmara Técnica de Saneamento.

A audiência contou ainda com a participação do especialista em regulação do setor saneamento Luiz Antônio de Oliveira Junior, que possui mais de 20 anos de experiência em assuntos relacionados ao saneamento básico. Atuou por 13 anos na Sabesp, no setor técnico de operações, responsável pelas atividades de tratamento de água/esgoto e desenvolvimento operacional. Há 07 anos, atua na Arsesp, no cargo de Especialista em Regulação - nas atividades de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico nos 286 municípios conveniados à Arsesp, sendo coordenador do Grupo Técnico de Apoio sobre qualidade da prestação dos serviços de água e tratamento de esgoto na Câmara Técnica de Saneamento da ABAR.

Luiz Antônio possui Mestrado em Gestão e Políticas Públicas pela FGV-SP, MBA em Regulação de Mercados pela FIPE-SP, Especialização em Gestão Ambiental pela Ceular-SP, e é Graduado em Química e em Matemática pela Unifeob/SP.



Sobre a Elaboração da Primeira Minuta do Texto do Regulamento

Para a elaboração do regulamento foi levada em consideração a importância da uniformidade na normatização, conceituada como uniformidade a identidade de regras, resoluções e normas aplicadas em diferentes concessões e/ou prestadores de serviço.

A utilização de regras uniformes num contexto de regulação agregada apresenta vários benefícios para todos os atores do setor, usuários, pres-

tadores de serviço, titulares e reguladores. Inicialmente, a uniformidade facilitaria a aplicação de técnicas de benchmarking entre as diferentes concessões e/ou os diferentes prestadores dos serviços, haja vista que padrões os normativos da prestação dos serviços, sejam técnicos ou econômicos, seriam concebidos sob a mesma base conceitual.

Assim, a Agência Reguladora utiliza-se dessa ferramenta no intuito de obter maiores ganhos de eficiência dos prestadores de serviços e de minimizar a assimetria de informações.

Assim, para o embasamento do texto proposto pela câmara de saneamento foram utilizadas as seguintes referências:

1. ABAR - Associação Brasileira de Agências Reguladoras. Regulação: normatização da prestação de serviços de água e esgoto. V.1./ Alceu de Castro Galvão Junior, Marfisa Maria de Aguiar Ferreira Ximenes [Editores]. - Fortaleza, 2008.
2. Governo de Sergipe. Decreto nº: 27.565 de 21/12/2010. Aprova o Regulamento dos Serviços Públicos de Água e Esgoto, no âmbito de concessão da Companhia de Saneamento de Sergipe—DESO, e dá providências correlatas.

Sobre a Transparência e Participação Social no Processo de Elaboração do Regulamento

Entendendo a importância do uso de ferramentas que minimizem eventuais conflitos entre os atores do setor, o processo de construção do instrumento normativo estabelecido pela Agrese incluiu a realização de consulta pública e de audiência pública, com a convocação direta dos principais atores através

de cartas, além de ampla publicidade na mídia escrita, televisiva e de rádio.

A minuta do Regulamento foi disponibilizada no site www.agrese.se.gov.br, onde também foi aberto espaço para o recebimento de contribuições e inscrições para exposição na audiência pública.

No dia 03 de outubro de 2017, representantes da DESO compareceram à Agrese e colocaram suas contribuições para o regulamento. Participaram da reunião o diretor presidente, da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira, o diretor técnico, Jean Carlos Nascimento, o diretor administrativo e financeiro, Said Schoucair, a diretora da câmara técnica de saneamento, Juliana Cabral, o engenheiro civil, Joelson Hora e o procurador chefe, Arthur Borba, além dos profissionais da DESO, entre eles o assessor jurídico, André Luís Pereira, o representante da área comercial, Roberto Leite e a assessora técnica da diretoria comercial e financeira, Edime Leite.





A AGRESE – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe, criada através da Lei nº 6.661/09, é uma autarquia dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, funcional, decisória, administrativa e financeira, dotada de patrimônio e receitas próprias, com sede em Aracaju/SE.

A previsão orçamentária para o órgão no ano de 2017 foi no valor de R\$ 1.750.000,00 (Um milhão e setecentos e cinquenta mil reais), apresenta pela SEPLAG – Secretaria de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão. A estimativa da receita e a fixação da despesa estão descritos abaixo:

Receitas Correntes

1. TFSR CAMGAS/CAMSAN – FR 0270

Valor previsto: R\$ 300.000,00 (Trezentos mil reais);

2. Repasse Tesouro Estadual – FR 0101

Valor previsto: R\$ 1.450.000,00 (Um milhão e quatrocentos e cinquenta mil reais).

Despesas Correntes – Ação 2251 – Grupo 1 Pessoal e Encargos Sociais

1.FR 0101 – Pagamento de Pessoal Ativo
R\$ 1.000.000,00 (Um milhão de reais);

2. FR 0101 – Outras Despesas vinculadas a Folha
R\$ 50.000,00 (Cinquenta mil reais).

Despesas Correntes – Ação 2252 – Grupo 3 Outras Despesas Correntes

1.R 0101 – Outras Despesas Correntes (Custeio)
R\$ 200.000,00 (Duzentos mil reais);

2. FR 0270 – Outras Despesas Correntes (Custeio)
– R\$ 100.000,00 (Cem mil reais).

Despesas Correntes e de Capital – Projeto 2253 – Grupo 3 e 4 – Outras Despesas Correntes e Investimentos

1. FR 0101 – Outras Despesas Correntes (Custeio)
– R\$ 200.000,00 (Duzentos mil reais);

2. FR 0270 – Outras Despesas Correntes (Custeio)
– R\$ 100.000,00 (Cem mil reais);

3. FR 0270 – Investimentos – R\$ 100.000,00 (Cem mil reais).

Total da Despesa Orçada:

R\$ 1.750.000,00 (Um milhão e setecentos e cinquenta mil reais).

Total da Despesa Orçada por Ação/Projeto:

2251 – Pagamento com Pessoal Ativo:

R\$ 1.050.000,00 (Um milhão e cinquenta mil reais);

2252 – Gestão Administrativa da AGRESE:
R\$ 300.000,00 (Trezentos mil reais);

2253 – Implantação de Câmaras Técnicas Setoriais de Regulação:
R\$ 400.000,00 (Quatrocentos mil reais).

Descrição das Ações e Detalhamento das Metas por Projeto:

Ação 2251 – Pagamento de Pessoal Ativo:

Assegurar o pagamento dos servidores da Agrese no que concerne a folha salarial, dos encargos sociais, indenizações, JETONS, restituições trabalhistas e outras despesas correlatas. Sua finalidade é o pagamento da Folha de pessoal, encargos sociais trabalhistas e outras despesas referentes aos servidores da Agrese. O uso dos recursos é para a emissão de empenho, liquidação e pagamento da folha salarial e encargos sociais.

Ação 2252 – Gestão Administrativa da AGRESE:

Administrar e manter de forma eficiente a Agrese. Assegurar o adequado funcionamento da Agência Reguladora, tanto na implantação de melhorias como no desenvolvimento de suas rotinas, mediante provimentos de recursos humanos, materiais e financeiro. Sua finalidade é formar equipes de coordenação para detectar os problemas administrativos de ingerência e adaptar aos procedimentos administrativos que prioriza a ética e a transparéncia nos processos, como também manter a logística necessária para o funcionamento da máquina pública.

Projeto 2253 – Implantação de Câmaras Técnicas Setoriais de Regulação:

Formar equipes técnicas especializadas nas áreas de regulação dos serviços públicos concedidos ou delegados pelo Governo de Sergipe. Atuar no Controle, Normatização, Padronização, Concessão e Fixação de Tarifas, nas áreas estabelecidas por Lei, para prestadoras de Serviços Públicos concedidos ou delegados pelo Governo de Sergipe. Sua iniciativa no PPA é garantir a qualidade dos serviços prestados por concessionários de serviços públicos delegados pelo Governo de Sergipe. A finalidade do uso dos recursos é a contratação de Pessoal Técnico, consultoria, capacitação de servidores e outras providências.

Durante o ano de 2017, ocorreu a descentralização do orçamento da Agrese através da ativação do Departamento Administrativo e Financeiro. A Unidade Gestora iniciou suas operações financeiras de fato no mês de julho de 2017, com a contratação do servidor Diego Alves Aragão no dia 17 de julho de 2017 e, posteriormente, com a solicitação de cota financeira inicial para execução própria no valor de R\$ 25.000,00 (Vinte cinco mil reais) na data de 24 de julho de 2017, sendo esta liberada pela Programação Financeira da Secretaria de Estado da Fazenda no mesmo dia.

A partir deste momento, o órgão deu início à sua autonomia financeira, mantendo conversação com a Secretaria de Estado da Casa Civil para que

fossem adotadas todas as medidas necessárias a fim de dotar o órgão de autossuficiência operacional. É importante ressaltar que o orçamento de 2017 foi gerido e implantado pela Casa Civil, sendo a Agrese apenas beneficiária do mesmo até o momento da implantação do setor financeiro próprio.

Até o mês de novembro do corrente ano, a execução do orçamento se deu da seguinte forma:

1. Programação Financeira Solicitada: R\$ 100.000,00 (Cem mil reais);
2. Programação Financeira Autorizada: R\$ 100.000,00 (Cem mil reais);
3. Dotação Orçamentária Empenhada: R\$ 27.862,50 (Vinte e sete mil e oitocentos e sessenta e dois reais e cinquenta centavos);
4. Dotação Orçamentária Liquidada: R\$ 15.886,20 (Quinze mil e oitocentos e oitenta e seis reais e vinte centavos);
5. Dotação Liquidada Paga: R\$ 15.886,20 (Quinze mil e oitocentos e oitenta e seis reais e vinte centavos).

Criação da CPL

No mês de agosto de 2017, o Gabinete da Presidência, por solicitação do Diretor Administrativo e Financeiro, editou portaria e publicou no D.O.E. constituindo Comissão Permanente de Licitação para condução de trabalhos e tratativas necessárias para a adesão aos contratos de fornecimento de bens e serviços já existentes na SEPLAG, bem como aqueles que sejam necessários à manutenção deste órgão, abrangendo as áreas meio (administrativa e financeira) e fim (técnica).

Foram realizadas adesões aos contratos demandados pelo órgão, como: fornecimento de passagens aéreas, locação de veículos, etc.

CONVÊNIOS E TERMOS DE COOPERAÇÕES

A busca por celebrações de convênios e termos de cooperação técnica é uma ação continuada das câmaras técnicas, com o intuito de agregar capacidades à Agência Reguladora. Está concluso a celebração de convênio e termo de cooperação com as seguintes instituições:

- UFS – Universidade Federal de Sergipe (Termo de Cooperação firmado em 2016);
- ANP – Agência Nacional do Petróleo (Convênio firmado em 2017);
- CARE – Cooperativa de Agentes e Reciclagem de Aracaju (Convênio firmado em 2017).

No mês de maio foram elaborados pela diretoria técnica e procuradoria, (04) quatro termos de cooperações os quais já foram entregues nas respectivas instituições e a Agrese está aguardando resposta:

- SEMARH – Secretaria de Meio Ambiente e Recursos Hídricos;
- ITPS – Instituto Tecnológico e de Pesquisa do Estado de Sergipe;
- Superintendência da FUNASA em Sergipe – Fundação Nacional da Saúde;
- ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica.

INOVAÇÃO DAS CÂMARAS TÉCNICAS



CÂMARA TÉCNICA DE SANEAMENTO



SALA DE REUNIÕES



CÂMARA TÉCNICA DE GÁS NATURAL CANALIZADO

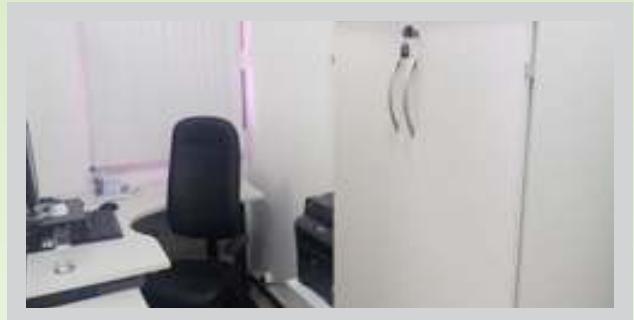


ASTEC - ASSESSORIA TÉCNICA

Inovação das Câmaras Técnicas



ASCOM/OVIDORIA



PROCURADORIA



TELA DE PROJEÇÃO - ASCOM



DIRETORIA TÉCNICA



SALA DE GABINETE



CÂMARA TÉCNICA TARIFÁRIA



PROCURADORIA



OUTRAS CÂMARAS TÉCNICAS

DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS

A Divisão de Serviços Gerais da AGRESE- Agência Reguladora de Serviços Público do Estado de Sergipe tem como premissa trabalhar para garantir dentre as suas ações, o zelo pelos bens móveis e estruturais da Agência Reguladora, com o objetivo de suprir as necessidades e o bem estar dos colaboradores que desenvolvem as suas atividades profissionais na mesma.

Como ações desenvolvidas em 2017, a divisão teve um papel fundamental para garantir a estruturação dos setores entre eles a implantação de divisórias, melhoria na iluminação e na execução de implementação de cabeamento em toda a rede de Tecnologia da Informação.

Existia um projeto de mobília em parceria com a Secretaria de Estado do Meio Ambiente e dos Recursos Hídricos – SEMARH, através do “Programa Águas de Sergipe”, diante de mudanças de gestões anteriores, o mesmo estava num processo muito lento quase chegando a exaustão, devido aos entraves existentes. Por determinação do diretor presidente, Dr. Luiz Hamilton Santana de Oliveira, trabalhou-se para agilizar as pendências e graças ao empenho dos setores envolvidos, resgatou-se toda mobília e com isso os setores receberam birôs, mesas de trabalho, sofás para recepção do gabinete, gaveteiros, armários, cadeiras giratórias e fixas. Além de toda mobília a Assessoria de Comunicação – Ascom da Agrese recebeu: (02) Retro Projetores, (02) Telas, (01) Mesa Digitalizadora e (02) HDs Externos, contidas no relatório de atividades desta Agência Reguladora. Com a vinda de toda a estrutura da Secretaria de Estado de Turismo - SETUR, a Agrese teve que redimensionar os espaços físicos disponibilizando algumas salas para a Secretaria.

Dando sequência as ações desenvolvidas pela Divisão, estamos trabalhando para recuperar recursos oriundos do mesmo “Programa Águas de Sergipe”, para aquisição de equipamentos de informática, com objetivo de modernizar toda a

Agência Reguladora.

Para isso, foi necessário se desenvolver um novo Projeto Básico, com o apoio de Técnico da EMGETIS, no qual foi submetido ao órgão concedente para a sua aprovação, e agora será feita uma nova licitação, na perspectiva que venha acontecer até o final do ano de 2018.

Também atendendo a solicitação da Diretoria desta Agência Reguladora, contratamos os serviços de sinalização interna e conseguimos a comunicação visual de todos os setores para facilitar aos visitantes o acesso.

Concluindo, estamos trabalhando para estruturar melhor as nossas dependências para servir e se adequar as necessidades existentes, com isso buscar a qualidade nos serviços para o ano de 2018.



TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Tecnologia da Informação – TI da Agrese (Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe) constitui órgão de serviços auxiliares de apoio administrativo, e é formado pelos profissionais ligados as áreas de Tecnologia e Telecomunicações, Desenvolvimento de Software e Suporte ao Usuário.

O objetivo deste Relatório é prestar contas das atividades desenvolvidas pela TI, no período de janeiro a dezembro de 2017, informando aos Membros, Servidores da Agrese e a comunidade em geral os avanços tecnológicos obtidos, bem como as propostas futuras de modernização institucional.

No decorrer desse período, importantes projetos foram desenvolvidos pelo setor de - TI, graças ao empenho e esforço da gestão em contratar empresa especializada para auxiliar na elaboração de ferramentas de gestão de TI com os recursos necessários para execução de suas atividades.

Para atender melhor a demanda de serviços existentes e possibilitar a disponibilização de novos equipamentos, a infraestrutura de TI recebeu importantes investimentos, estão nesse rol: Infraestrutura de rede e no prédio da Agrese, melhoria no serviço de monitoramento dos serviços de TI, melhoria na infraestrutura do prédio, dentre outros.



IMPLEMENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES E TELECOMUNICAÇÕES

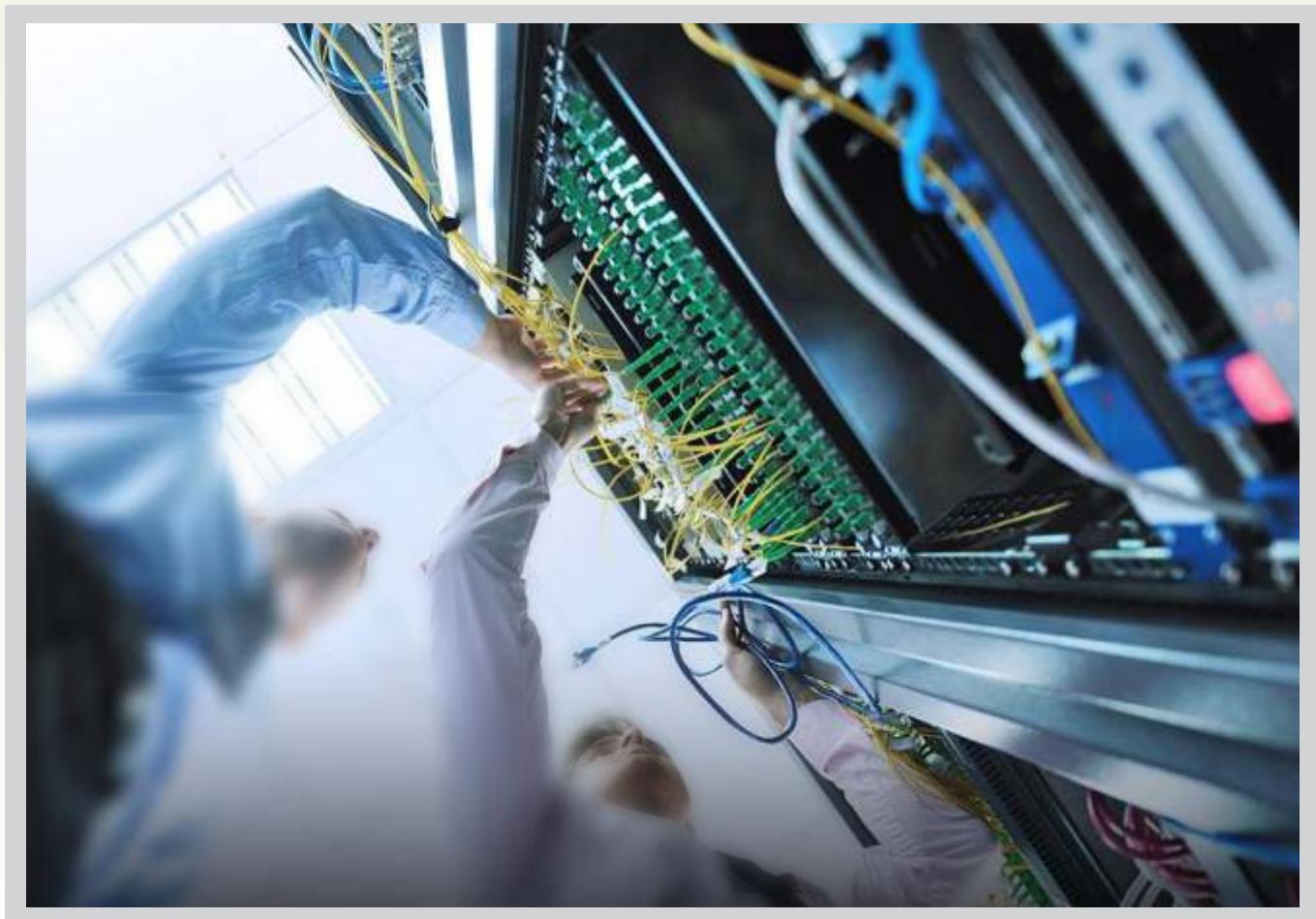
No decorrer de 2017, a TI atuou fortemente nas concepções de projetos técnicos e suas respectivas implementações de infraestrutura redes e telecomunicações destacam-se a implementação de conectividade sem fio e cabeada, além do sistema de telefonia e Internet para suportar as atividades laborais desenvolvidas pela Agência Reguladora.

Expansões do sistema de telefonia foram instaladas as placas de expansão na Central Telefônica que gerencia o serviço de telefonia para todo o prédio da sede. Com esta implementação, a capacidade de gerenciar ramais foi ampliada, o que possibilitou o atendimento das demandas de novos ramais nas unidades administrativas do referido prédio.

TECNOLOGIA E INFRAESTRUTURA

Os investimentos em infraestrutura já apresentados foram necessários e fundamentais para a ampliação dos serviços prestados e para implantar novos sistemas que muito contribuem para o crescimento e fortalecimento da atividade.

Com a implementação desta solução, a TI passa a ter maior governança e configurações de cada equipamento, possibilitando maior detalhamento do quantitativo de memória, licenças de software, software instalados, disco rígido, dentre outros.



A Ouvidoria da Agrese integra o organograma da Agência Reguladora sendo subordinada diretamente ao diretor-presidente.

Tem como objetivo precípuo acolher manifestações dos cidadãos de modo a mediar conflitos existentes entre consumidor e os prestadores de serviços públicos de gás canalizado e saneamento.

É também objetivo da Ouvidoria estabelecer canal de comunicação entre a Agência e a sociedade, visando o aperfeiçoamento e a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos regulados pela Agrese. Dessa forma, além de receber demandas (reclamações, consultas, denúncias, críticas, elogios e sugestões) e propor recomendações que promovam a qualidade dos serviços, à Ouvidoria cabe atuar com imparcialidade, transparência e independência, em defesa dos interesses da sociedade.

A Ouvidoria no âmbito da Agrese é um espaço de fortalecimento da democracia participativa e de mediação de conflitos. Contribui para o pleno exercício da consciência crítica do órgão. É uma ferramenta disponibilizada a todos no intuito da permanente busca do controle social, já que, nos dias de hoje surge em cena um cidadão muito mais exigente, com vocação participativa, ansioso por melhor qualidade de vida e com uma crescente consciência do seu papel.

Assim, ciente da nova realidade, a Ouvidoria vem promovendo iniciativas fortalecedoras do controle interno e social da Agência Reguladora, favorecendo a prestação de contas da sociedade. Diversos canais de atendimento são oferecidos aos usuários, tais como, telefone gratuito (0800 079 1520), internet, e-mail, correspondência, fax e atendimento pessoal. Os atendimentos telefônicos e pessoal funcionam de segunda à sexta-feira, de 7h às 13h.



INOVAÇÕES DA OUVIDORIA EM 2017

- Aquisição da linha telefônica 0800 079 1520;
- Implantação do sistema no site da Agrese.

A atividade de ouvidoria é um dos mais importantes papéis do agente regulador, tornando-se de grande relevância para aqueles usuários que, de alguma forma, não conseguiram resolver seus problemas junto à DESO ou a Sergas, recorrem à instância administrativa da Agrese. 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.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO

As ações de comunicação e relacionamento institucional executadas pela Agrese em 2017 estiveram presentes em diversos canais: rádio, jornal, televisão e internet.

Todos esses meios proporcionaram informações técnicas, educativas e institucionais sobre a Agência Reguladora, fortalecendo a regulação em benefício da sociedade.

Colaborando para a efetividade dessa comunicação, a assessoria de imprensa da Agrese é um importante agente na divulgação e esclarecimento das questões regulatórias aos veículos de comunicação e à sociedade, ao produzir, difundir, orientar e acompanhar notícias e informações de interesse da Agência Reguladora:

- Modernização no layout do site institucional;
- Confecção dos Crachás para os colaboradores da Agrese;
- Material (banner) incluir nos sites da Agrese e Agência de Notícias do Governo;
- Material (banner) incluir no site da Agrese em datas comemorativas;

- Material para as audiências públicas (cartilhas, adesivos para colocar nas pastas, folderes e banners);
- Atualização do mural de avisos da Agrese;
- Acompanhamento para comunicação visual de toda a Agência Reguladora;
- Acompanhamento de diretores executivos ou convidados para entrevistas em emissoras;
- Inserção de notícias no site institucional;
- Estabelecer o contato entre os jornalistas por intermédio de releases, entrevistas, correspondências e elaboração de matérias;
- Atualização do site;
- Fazer o clipping diariamente das notícias.

A Ascom produziu e postou mais de 50 notícias no site institucional.

APOIO AS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS

As audiências públicas promovidas pela Agrese proporcionam a participação da sociedade no processo de regulação, através de sugestões que contribuem 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. Dessa forma, funcionam como fóruns abertos à sociedade civil, para que tome parte na discussão dos temas inerentes à regulação.

As audiências públicas são realizadas por intercâmbio documental, em que os participantes enviam suas considerações por escrito à Agrese, via correio, fax ou correio eletrônico (e-mail), ou no formato presencial, sessão pública com manifestação de viva voz dos interessados. Em 2017, a Agência Reguladora realizou duas (02) audiências públicas na modalidade intercâmbio documental.



**Audiência Pública
Gás Canalizado**

31/08/2017
Auditório: CODISE



**SECRETARIA DE ESTADO
DA CASA CIVIL**



Audiência Pública

**Sobre o recebimento e discussão
de contribuições à proposta
do regulamento geral dos
serviços públicos de abastecimento
de água e esgotamento sanitário.**

10/11/2017
Auditório: CODISE
A partir das 8h.



**SECRETARIA DE ESTADO
DA CASA CIVIL**

Divulgações



agrese
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÉRGIP

De acordo com a Lei Federal nº 13.445/2017, tratamento básico é o serviço que fazem parte:

- Abastecimento de água potável (suprimento de água, infraestrutura e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável), desde a captação até as fases prévia e respectivas implementações de tratamento;
- Esgotamento sanitário (conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operações de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequadas das excretas sanitárias, desde as fases prévia e respectivas implementações de tratamento);
- Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos (suprimento de serviços, infraestrutura e instalações

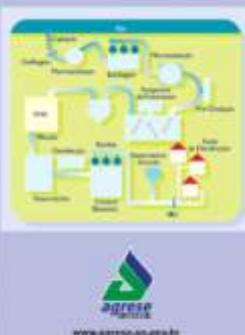


Feche bem a torneira.
Se não estiver usando a água por mais de 30 segundos, feche a torneira.

Torne banhos rápidos.
Instale um dispositivo que limite a temperatura da água e energia.

Lavando a calcinha.
Utilize a máquina de lavar com menor tempo e menor consumo de água.

Cimento vazamentos.
Mantenha suas redes sempre em boas condições.



Águas residuais.
Águas residuais são aquelas que saem para o ambiente.

Águas pluviais.
Águas pluviais são aquelas que caem no solo.

Águas de chuva.
Águas de chuva são aquelas que caem no solo.

Águas de rios.
Águas de rios são aquelas que caem no solo.



agrese
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO ESTADO DE SÉRGIP

**SECRETARIA DE ESTADO
DA CASA CIVIL**



Cartilhas de direitos e deveres dos usuários - Saneamento

Você sabe o que é AGRESE?

A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese), é uma autarquia responsável, vinculada à Secretaria de Estado da Casa Civil, dotada de personalidade jurídica de direito público, com autonomia técnica, financeira, administrativa e funcional, dentro da participação e execução prévia, direta ou indireta da Administração Pública.

A Agrese é regulamentada pela Lei nº 8.681, de 28 de agosto de 1993 e tem por finalidade, exercer a função de regulador no setor de serviços e promover os serviços públicos na área da Águas e Saneamento do Estado de Sergipe, por disposição legal ou delegação. Fazem parte da Agrese: Coordenadoria de Planejamento, com competências legais, regulação, implementação, fiscalização e avaliação das normas e regulamentos da Lei nº 13.445, de 10 de novembro de 2017, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão de prestação de serviços públicos, pelo Estado de Sergipe.

Alimentando, segura e facilita os serviços da distribuição de gás canalizado e saneamento no Estado de Sergipe.



Audiência Pública nº03 2017

EXPOSIÇÃO TÉCNICA

OBJETIVO DA AUDIÊNCIA: MILHORADA DE ABERTURA E INÍCIO DOS TRABALHOS TÉCNICOS

a) A Audiência Pública tem como objetivo: Revisar e discutir os resultados das audiências anteriores ao projeto de Regulamento Geral dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

b) Os participantes da Audiência devem se reunir a todos presentes;

c) A abertura da Audiência Pública se dará mediante leitura formal, correspondente ao Presidente a autoridade presidencial;

d) Após a conclusão da abertura serão realizados os trabalhos iniciais que cada comitê, sob orientação da Agrese, determinará para fins de elaboração da proposta de regulamento da Agrese;

e) As reuniões da Audiência Pública poderão ser realizadas no dia útil, exceto feriado, nos dias úteis, das 8h às 18h, com exceção das reuniões de caráter imediato;

f) Toda a documentação e explicações, tanto preparatórias quanto elaboradas (apresentações, relatórios, etc.), devem ser apresentadas à integridade de sua fundamentação.

Fazendo uso das estruturas das audiências técnicas:

a.i) "Reunião de início de discussões" 10 meses;

b) Palestra: Lata Amarela da Águas e Saneamento – apresentação da Regulação e Funcionamento dos Serviços Públicos de Abastecimento de Águas e Esgotamento Sanitário;

c) Reunião das Obras das Represas Interiores. Os tempos de apropriação indicados referem-se a Previsão de Audiência em razão de número de crachás inscritos;

d) As fases das audiências, poderão ser realizadas tempo adicional para o estabelecimento, julgados necessários, a critério do Presidente da Audiência;

e) Toda a documentação e explicações, tanto preparatórias quanto elaboradas (apresentações, relatórios, etc.), devem ser apresentadas à integridade de sua fundamentação.

Folder - Saneamento



Banner

Audiência pública

Aconteceu ontem, 10, na CODISE, em Aracaju, a Audiência Pública de Construção Participativa do Regulamento Geral dos Serviços de Água e Esgoto. Estiveram presentes representantes Piranhas, a adjunta de projetos e urbanismo, Alain Santos, o engenheiro, Isaac Medeiros e o assessor jurídico, Guilherme Lima. A audiência foi promovida pela Agrese – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe e teve como objetivo promover o debate sobre a qualidade da água e sobre os planos municipais de saneamento, citando algumas pautas importantes da legislação.



Educação
Formação do programa Escola da Terra reúne mais de 250 professores de escolas do campo e quilombolas



Trânsito
43º Leilão de Veículos do Detran acontece dias 18 e 25 de novembro.



vídeos

Publicações



Comunicação visual de toda a Agência Reguladora



Divulgação da Audiência Pública no programa balanço geral SE.



Agrese esclarece contrato de concessão da Sergas junto ao Tribunal de Contas



POR: Agrese

Fonte: Agrese (http://www.agrese.se.gov.br/detalhe_noticia.jsp?id=38)

Em: 22/08/2017 às 00h00

Dr. Zevi Kann será o palestrante na audiência pública sobre gás canalizado

No próximo dia 31 de agosto, a Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese) realizará uma Audiência Pública com o objetivo de receber e discutir as contribuições acerca dos procedimentos utilizados no cálculo da tarifa média dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de Sergipe.



Dr. Zevi Kann, sócio-diretor da Zenergas Consultoria em Energia e Regulação
(Foto: ALASP)

Com o intuito de debater o tema "Panorama da distribuição de gás canalizado no Brasil", o Dr. Zevi Kann, sócio-diretor da Zenergas Consultoria em Energia e Regulação, foi convidado para ministrar e debater sobre o tema, trazendo as visões dos serviços de distribuição de gás canalizado e as perspectivas.

"A audiência pública foi programada para promover a troca de informações sobre a composição tarifária do gás canalizado. Além disso, queremos proporcionar conhecimento aos participantes do evento, uma vez que o serviço de distribuição de gás canalizado tem uma crescente importância no cenário nacional. Esse conhecimento será disseminado por meio da palestra e das experiências do Dr. Zevi Kann. Aproveito para, desde já, manifestar nossos sinceros agradecimentos ao ilustre palestrante, que já foi presidente da ABAR (Associação Brasileira de Agências de Regulação) a qual somos filiada, por ter aceitado o nosso convite", ressaltou o diretor-presidente da Agrese, Luiz Hamilton Santana de Oliveira.

A audiência Pública ocorrerá às 8h, no auditório da CODISE, situado na Avenida Heráclito Rollemberg, S/N - DIA, Aracaju/SE. O formulário de inscrição para participação dos interessados estará disponível no endereço eletrônico www.agrese.se.gov.br, até as 17h do dia 25/08/2017. Depois de preenchido, o formulário deverá ser enviado para o e-mail gabinete.agrese@agrese.se.gov.br. Qualquer pessoa interessada pode participar da audiência pública. A Agrese funciona diariamente, de segunda a sexta-feira, das 7h às 13h. Mais informações através do telefone (79) 3218-2700 ou pelo site [agrese.se.gov.br](http://www.agrese.se.gov.br).

Sobre o palestrante

Zevi Kann, sócio-diretor da Zenergas Consultoria em Energia e Regulação, é engenheiro eletricista pela Escola Politécnica da USP, formado em 1973. Ele também

Matéria



Diretor presidente,
Luiz Hamilton Santana de Oliveira,
concede entrevista para divulgação da
Ouvidoria da Agência Reguladora.



Diretor presidente, Dr. Luiz Hamilton Santana de Oliveira,
concedendo entrevista sobre contrato de concessão da
Sergas junto ao Tribunal de Contas

Q ANAIS DE ACESSO

Portal Eletrônico

No portal eletrônico
www.agrese.se.gov.br

No referido portal o usuário encontra um conteúdo regulatório enriquecido, com todas as decisões da Agrese no âmbito da sua competência fiscalizatória.

Ouvidoria

A Ouvidoria é um canal direto com os consumidores que desejam registrar suas reclamações sobre os serviços públicos regulados pela Agrese, quando não conseguem ter seus pedidos atendidos pelo Serviço de Atendimento ao Consumidor das Concessionárias.

Os usuários podem fazer suas solicitações da seguinte forma:

**Via ligação gratuita pelo Call Center:
0800 079 1520**

Através de formulário de preenchimento simples disponível em: www.agrese.se.gov.br

Pelo e-mail:
ouvidoria@agrese.se.gov.br

Ou através de carta endereçada à Ouvidoria da Agrese:

Avenida Marieta Leite, nº 301, Bairro Grageru, Aracaju-Se.

CEP: 49027-190

TEL: (79) 3218-2700

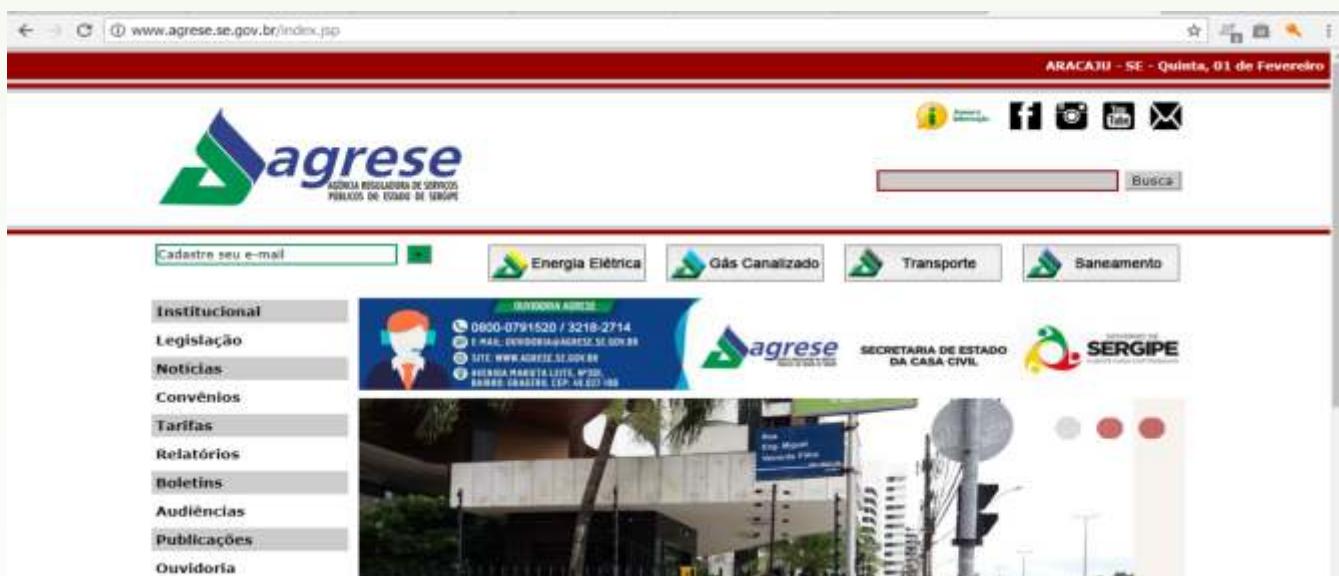
Protocolo

O Protocolo é responsável por receber, expedir e encaminhar documentos. É neste setor que é realizada a instauração de processos mediante solicitação.

O atendimento é feito de **segunda à sexta – feira das 7h às 13h**.

Imprensa

A Assessoria é o setor responsável pela circulação da informação institucional da Agrese. O atendimento é realizado através do **telefone (55)(79) 3218.2721**.



The screenshot shows the official website of the Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de Sergipe (Agrese). The header features the Agrese logo and navigation links for 'Energia Elétrica', 'Gás Canalizado', 'Transporte', and 'Saneamento'. A sidebar on the left provides links to 'Institucional', 'Legislação', 'Notícias' (which is currently selected), 'Convênios', 'Tarifas', 'Relatórios', 'Boletins', 'Audiências', 'Publicações', and 'Ouvidoria'. The main content area includes a banner for the 'Ouvidoria Agrese' with contact information: 0800-0791520 / 3218-2714, e-mail: ouvidoria@agrese.se.gov.br, and address: Rua Marieta Leite, nº301, Bairro Grageru, CEP: 49027-190. It also features the 'SECRETARIA DE ESTADO DA CASA CIVIL' and 'Governo do SERGIPE' logos. Below the banner is a photograph of the Agrese building's exterior.

Site Agrese





