

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2022



AGENERSA

GOVERNADOR DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Sr. Cláudio Bomfim de Castro e Silva

**Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Energia e Relações
Internacionais**

Sr. Vinícius Medeiros Farah

AGENERSA

A Agenersa é encarregada da regulação e fiscalização das concessões de serviços públicos de distribuição de gás, abastecimento de água, coleta e tratamento de esgotos e gestão de resíduos sólidos.

Estabelecida pela Lei Estadual nº 4.556/2005, a Agenersa possui natureza especial, caracterizada pela ausência de subordinação hierárquica, autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira, e pela investidura a termo de seus Conselheiros, que possuem estabilidade durante os mandatos de quatro anos.

Com a missão de regular, controlar, monitorar e fiscalizar as atividades das empresas reguladas, a Agenersa busca garantir que os serviços públicos outorgados beneficiem diretamente a população do Estado do Rio de Janeiro, atendendo às condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na prestação e modicidade das tarifas. É dirigida por um Conselho Diretor de cinco conselheiros, indicados pelo governador, apreciados pela Assembleia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro (Alerj) e nomeados após análise curricular e sabatina pela Comissão de Normas Internas e Proposições Externas da Alerj, para mandatos de quatro anos, com possibilidade de uma recondução.

CONSELHO DIRETOR



Rafael Carvalho de Menezes
Conselheiro-Presidente



Rafael Augusto Penna Franca
Conselheiro



José Antonio de Melo Portela Filho
Conselheiro



Vladimir Paschoal Macedo
Conselheiro



Marcos Cipriano de Oliveira Mello
Conselheiro

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Gisele de Lima Pereira
Chefe de Gabinete da Presidência

Jorge Migon nov/2021 - nov/2022
Eliana Afonso de Amorim - nov/2022
Secretária Executiva

Marcus Vinicius Barbosa
Procurador-Geral

Carlos Alberto Meirelles de Abreu Filho
Corregedor-Geral

Thiago Lage
Auditor Geral

Ana Patrícia Mendonça
Alexandre Tortoriello
Assessor-chefe de Relações Institucionais

Jorge Luiz Gomes Calfo
Gerente da Câmara Técnica de Energia

Robson Cardinelli
Gerente da Câmara Técnica de Saneamento:

Gilson Teixeira de Queiroz Barros
Gerente da Câmara Técnica de Resíduos Sólidos

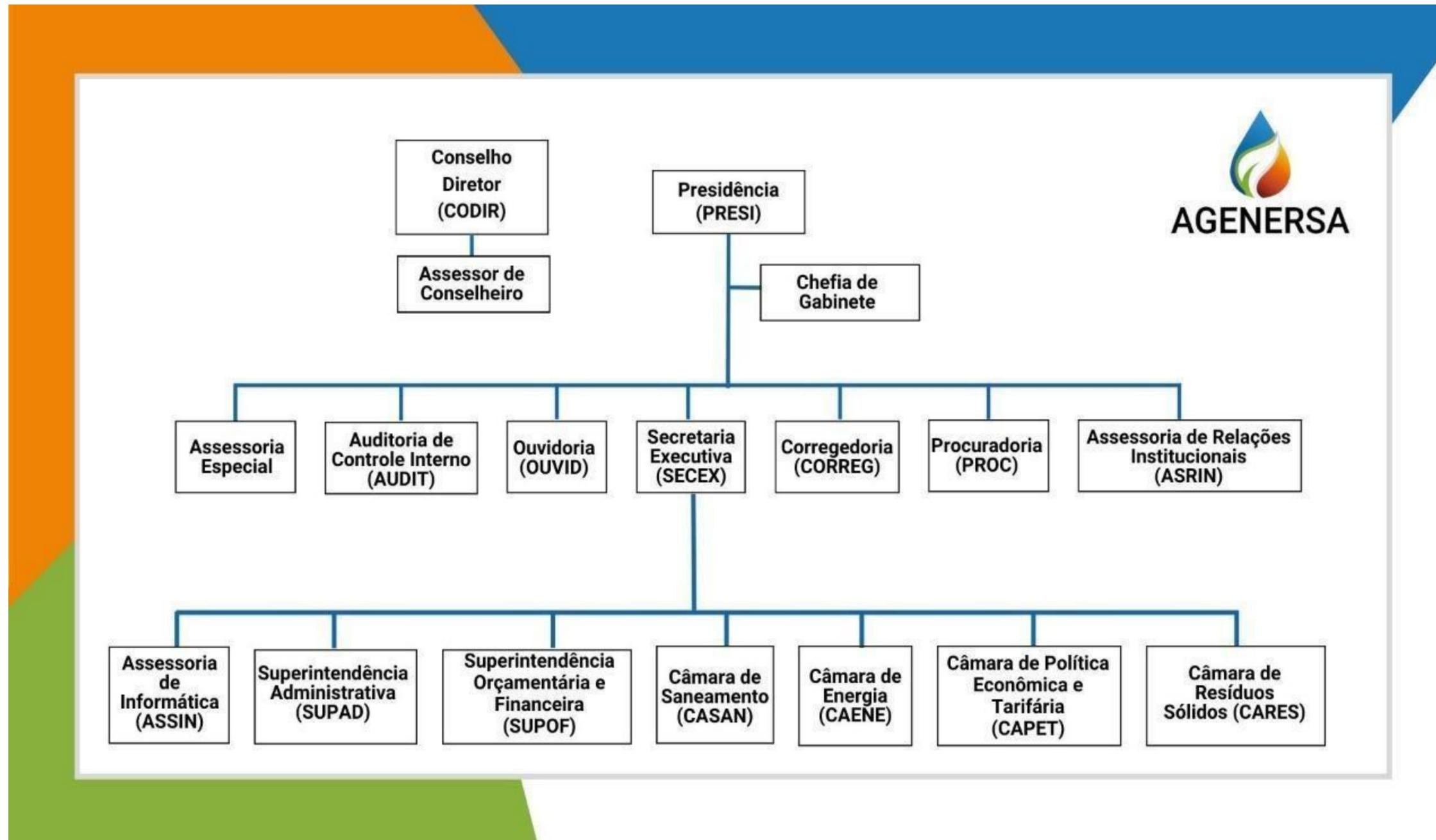
Fábio Côrtes do Nascimento
Gerente da Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária

Eliana Afonso de Amorim
Rafael Costa Lemos
Superintendente Administrativo

Gabriella Santoro
Superintendente Orçamentária e Financeira

Michele Lopes de Farias Leite
Ouvidora-geral

ORGANOGRAMA



AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

SECRETARIA EXECUTIVA

PROCESSOS:

- Gerados no período: 1703
- Tramitados no período: 3642
- Andamentos fechados na unidade ao final do período: 3360
- Abertos na unidade ao final do período: 282
- Documentos gerados no período: 9.531
- Documentos externos no período: 13.954

DAS INFRAÇÕES:

As penalidades podem ser aplicadas em decorrência das ações de fiscalização ou mediante decisão fundamentada pelo CODIR, por meio dos processos regulatórios. No período, foram lavrados um total de 72 penalidades (42 multas e 30 de advertência), totalizando o valor de R\$ 1.288.028,31 (um milhão, duzentos e oitenta e oito mil vinte e oito reais e trinta e um centavos).

DAS REUNIÕES INTERNAS:

Tem por objetivo, discutir e decidir assuntos gerais. Foram realizadas no ano de 2022 pelo Conselho Diretor, 28 (vinte e oito) Reuniões Internas Ordinárias e 2 (duas) Extraordinárias.

DAS SESSÕES REGULATÓRIAS:

As Sessões Regulatórias podem ser ordinárias (mensais) ou extraordinárias (convocadas de acordo com a necessidade detectada pelo Conselho Diretor). Foram realizadas no ano, 12 (doze) Sessões Regulatórias Ordinárias e 4 (quatro) Extraordinárias, culminando com o julgamento de 165 processos.

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

PROCURADORIA-GERAL DA AGENERSA

Vinculada à Procuradoria-Geral do Estado do Rio, a Procuradoria presta assessoria jurídica aos diferentes setores da Agenersa.

A atual condução desta Procuradoria Geral da AGENERSA teve início em dezembro de 2021, com a cessão pela d. PGE/RJ do i. Procurador do Estado Dr. Marcus Vinicius Barbosa para ocupar o cargo de Procurador Geral da Autarquia.

A estrutura da unidade, no início de 2022, se resumia ao i. Procurador Geral e 3 (três) advogados. Entretanto, face à crescente demanda, sobretudo após o início da operação dos novos Blocos do Saneamento Básico no Estado do Rio de Janeiro, a Procuradoria Geral foi reestruturada ao longo do ano, de modo que é atualmente composta por 12 (doze) pessoas.

PROCESSOS FÍSICOS

No que tange aos processos físicos:

- **72** (setenta e dois) foram recebidos; e
- **230** (duzentos e trinta) foram enviados.

PROCESSOS ELETRÔNICOS

Conforme estatísticas extraídas diretamente do SEI, destacam-se os seguintes números:

- **1.528** (mil quinhentos e vinte e oito) processos foram remetidos à Procuradoria;
- **1.351** (mil trezentos e cinquenta e um) foram avaliados e remetidos a outras unidades/órgãos ou encerrados;
- **2.292** (dois mil duzentos e noventa e dois) documentos foram gerados no período. Destacamos:
 - a. **229** (duzentos e vinte e nove) Pareceres Jurídicos;
 - b. **38** (trinta e oito) Promoções/Conclusivos; e
 - c. **1.818** (mil oitocentos e dezoito) Despachos.

Ante os dados expostos, registra-se que a Procuradoria chegou a possuir um passivo de aproximadamente 500 (quinhentos) processos eletrônicos, entretanto, encerrou-se o período com um passivo de apenas **177 (cento e setenta e sete)**

CERTIDÕES DE DÍVIDA ATIVA (CDAS)

- **169 (cento e sessenta e nove)** processos localizados nesta Procuradoria e encaminhamos à Secretaria Executiva para digitalização, à PG-05 para apresentação do comprovante das CDAs liquidadas e, por fim, à SUPOF para cobrança dos repasses junto à SEFAZ.

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

PROCURADORIA-GERAL DA AGENERSA

REGULAÇÃO

Nesta área, a Procuradoria atuou num grande volume de ocorrências e demais processos regulatórios registrados na AGENERSA. Destacam-se:

- Análise da viabilidade jurídica da contratação do Certificador e Verificador Independentes nos investimentos previstos no item 3.5 do Anexo IV - Caderno de Encargos das Concessões;
- Análise jurídica da construção, operação e manutenção do gasoduto dedicado da UTE Marlim Azul, bem como da minuta de contrato de Operação e Manutenção a ser celebrado entre as partes;
- Análise do Convênio entre o Município de Paraíba do Sul e a AGENERSA para que esta exerça o poder regulatório do Contrato de Concessão celebrado com a Águas da Condessa S/A;
- Análise da viabilidade jurídica para emissão de declaração pela AGENERSA para que a Concessionária Iguá (Bloco 2) usufrua do Regime Especial de Incentivos para o Desenvolvimento da Infraestrutura (REIDI);
- Análise jurídica quanto aos pedidos de Reajuste Tarifários solicitados pelas Concessionárias detentoras dos Blocos I, II, III e IV;
- Análise jurídica mensal dos reajustes imediatos relativos ao GLP, trimestral dos reajustes do GN e anual da atualização financeira das tarifas, bem como acompanhamento e estudo das diversas decisões judiciais e alterações legislativas que impactaram o tema ao longo de 2022, tais como a alíquota zero do PIS e da COFINS e exclusão do ICMS da base de cálculo das referidas contribuições (RE 574.706);
- Análise jurídica acerca da atribuição para aprovação do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário dos novos Blocos, vistado pela d. PGE/RJ;
- Análise da viabilidade de publicização dos processos regulatórios sorteados para determinado Conselheiro-Relator entre os demais Conselheiros e suas respectivas Assessorias;

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

PROCURADORIA-GERAL DA AGENERSA

PESSOAL E GESTÃO

Nesta área, além da atuação recorrente na avaliação jurídica de pedidos de licença-prêmio, de ressarcimento dos servidores cedidos e das diversas contratações realizadas pela Agência em 2022, destacamos:

- Análise da viabilidade jurídica da conversão do Auxílio-Transporte em pecúnia.
- Análise da viabilidade jurídica de concessão de Auxílio-Educação.
- Análise da viabilidade jurídica da contratação de serviços técnicos especializados de planejamento, organização e realização do 1º concurso público para o provimento de cargos de nível médio e nível superior da AGENERSA.
- Análise da viabilidade jurídica das alterações no contrato no vale alimentação/refeição

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

No que tange ao tema, esta Procuradoria atuou recorrentemente na comunicação e resposta, principalmente, ao MP-RJ, ao TCE-RJ e ao Poder Judiciário. Destaca-se, primeiramente, o trabalho no constante fornecimento de informações e prestação de esclarecimentos em Inquéritos Cíveis perante o Ministério Público. Destacam-se:

- Análise jurídica do Termo de Cooperação Técnica entre AGENERSA e a Agência Nacional de Petróleo – ANP;
- Análise jurídica do Termo de Cooperação Técnica entre esta Agência e o Tribunal de Contas do Estado do Rio de Janeiro - TCE/RJ, por intermédio de sua Escola de Contas e Gestão ("ECG");
- Análise jurídica do Termo de Cooperação Técnica entre AGENERSA e a Secretaria de Estado de Administração Penitenciária – SEAP visando a implantação de uma Usina de Recuperação Energética de biodigestão no Complexo de Gericinó, que terá como papel transformar resíduos sólidos em energia;
- Elaboração de repostas aos Ofícios 307/2022, de 23/08/2022 (Inquérito Civil MPRJ 2021.00066567) e 331/2022, de 29/08/2022 (Inquérito Civil MPRJ 2020.00386927), que foram enviados à AGENERSA pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro questionando a capacidade institucional da AGENERSA para o desempenho de suas atividades.

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

AUDITORIA

Vinculada à Auditoria Geral do Estado do Rio de Janeiro para fins de orientação normativa, a Auditoria de Controle Interno (AUDIT) assessora na gestão orçamentária, financeira, contábil e patrimonial, com o objetivo de examinar os resultados quanto à economicidade, eficiência, eficácia, legalidade e legitimidade.

EM DESTAQUE

- Elaboração o Planejamento Anual de Atividades de Auditoria Interna – PLANAT;
- Elaboração o Relatório Anual de Atividades - RANAT;
- Elaboração do Relatório Anual de Auditoria (RAA);
- Realizar auditorias Operacionais, com base em uma amostragem a ser definida;
- Análise da Conformidade dos pagamentos mensais;
- Análise das Prestações de Contas de Adiantamento;
- Análise das Prestações de Contas de Diárias;
- Monitorar a implementação das Determinações e/ou Recomendações do TCE-RJ e da AGE;
- Prestação de Contas Bens em Almoxarifado - 2022;
- Prestação de Contas Bens Patrimoniais - 2022;
- Treinamento dos fiscais e Gestores de Contratos;
- Análise das Planilhas de Custos e Formação de Preços das contratações.

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

CORREGEDORIA

A Corregedoria Geral é uma unidade diretamente subordinada ao Conselheiro-Presidente e tecnicamente à Corregedoria Geral do Estado, responsável por prevenir e apurar os ilícitos disciplinares praticados no âmbito da Administração Pública e promover a responsabilização administrativa de pessoa física, jurídica e funcional pela prática de atos lesivos à Administração Pública, além das atribuições previstas na Instrução normativa AGENERSA CODIR Nº 74/2019. A corregedoria faz parte do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Estado do Rio de Janeiro – SICERJ.

Em 26 de janeiro de 2022, o atual Corregedor-Geral foi nomeado, assumindo as funções da Corregedoria da Agenersa e outras determinações da Presidência.

EM DESTAQUE

- Coordenação da elaboração do Planejamento Estratégico, entregue em dezembro de 2022;
- Elaboração do Programa de Integridade da agência com a minuta de criação da criação da Comissão de Ética, entregue em dezembro de 2022;
- Coordenar a criação do Centro de Inteligência Regulatória com a finalidade de facilitar a gestão das informações, possibilitando o aumento da capacidade de monitoramento, buscando dar suporte aos setores regulatórios e fiscalizatórios da agência, em andamento;
- Revisão do plano anual de atividade da Agenersa de 2022;
- Revisão do relatório anual de atividades da Agenersa de 2021;

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

GÁS CANALIZADO

A Câmara Técnica de Energia - CAENE é responsável por acompanhar, supervisionar e fiscalizar o cumprimento das metas formalmente estabelecidas do serviço de distribuição de gás canalizado no Estado do Rio de Janeiro. Desta possui equipe própria que faz acompanhamento sistemático das obras executadas e em andamento, como instalações existentes de City Gate e estações de gás natural comprimido (GNC), elencando as de maior porte para realização de vistorias, aferindo o cumprimento das metas. Ações emergenciais que tenham envolvimento das concessionárias de gás canalizado também são sujeitas à vistoria dos seus técnicos.

EM DESTAQUE:

- Acompanhamento dos Estudos relativos à 4ª Revisão Quinquenal das Concessionárias CEG e CEG-Rio
- Acompanhamento da Metodologia de cálculo da TUSD e TUSD-E no Mercado Livre;
- Acompanhamento das Condições Gerais de Fornecimento e de Operação e Manutenção de Gasoduto Dedicados para Autoprodutores, Auto-Importadores e Agentes Livres
- Acompanhamento das Condições Gerais de Atuação do Agente Comercializador;
- Acompanhamento dos Autorização de operação e manutenção do gasoduto dedicado da Termo Elétrica Marlim Azul e Comprovação e reconhecimento da construção do gasoduto dedicado da Termo Elétrica Marlim Azul
- Acompanhamento dos Fiscalização de Postos com fornecimento interrompido
- Acompanhamento dos Modelos de Contrato para postos GNV;

ATIVIDADES DE ACOMPANHAMENTO DE PROCESSOS ANUAIS:

- Programa de Pesquisa E Detecção Sistemática de Vazamentos Em Redes e Ramais da Ceg e Ceg Rio;
- Documentação Comprobatória do Registro, Junto ao Crea-Rj das Empresas Prestadoras de Serviços Contratados pela Ceg e Ceg Rio;
- Programa das Perdas Físicas e Não Físicas da Ceg e Ceg Rio;
- Manutenção Das Metas e Melhorias de Telemetria e Telecomando Das Válvulas De Linhas Tronco De Gás Natural Da Ceg E Ceg Rio;
- Comprovação Da Emissão E Encaminhamento Ao Consumidor Da Declaração De Quitação Anual De Débitos, Pela Ceg E Ceg Rio, conforme Determina A Lei Federal Nº. 12.007/2009;
- Ocorrências De Denúncias Detectadas Pela Ceg e Ceg Rio Sobre o Uso Indevido De GLP;
- Convênio Light - Ceg - Inspeções Nas Caixas De Passagem Da Concessionária De Energia Elétrica;
- Programa Do Atendimento Mensal De Sistema De Emergência Aos Usuários;
- indicador De Concentração De Odorante No Gás E Do Controle De Odor No Gás Natural Canalizado.
- Comprovação Semestral Da Realização De Inspeções Das Condições Básicas Das Estações Aéreas Localizadas Nas Áreas De Concessão Das Concessionárias Ceg E Ceg Rio.

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

SANEAMENTO BÁSICO E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

A Câmara de Saneamento (CASAN) é responsável por acompanhar, supervisionar e fiscalizar os serviços públicos de distribuição de água, coleta e tratamento de esgoto.

DOCUMENTOS GERADOS

Conforme estatísticas extraídas diretamente do SEI, destacam-se os seguintes números:

- **201** (duzentos e um) Pareceres Técnicos emitidos;
- **06** (seis) Notas Técnicas exaradas;
- **59** (cinquenta e nove) Correspondências Internas;
- **462** (quatrocentos e sessenta e dois) Ofícios;
- **845** (oitocentos e quarenta e cinco) despacho de encaminhamento;
- **111** (cento e onze) vistorias técnicas
- **2.422** (dois mil quatrocentos e vinte e dois) Processos com andamento fechado na unidade ao final do período

DESTAQUES:

- Análise técnica dos relatórios anuais de qualidade de água, Cadastro de redes, Plano de Manutenção, Melhoria, Expansão e Serviços (PMMES), Relação de usuários, Programa de controle de perdas, Plano de monitoramento de Pressão, Relatório de impactos ambientais, Relatórios Gerenciais, Relatório sobre níveis de serviço, Registro de geradores de efluentes industriais que retornam as redes de esgoto, Relatório de Análises de Água e Esgoto, Quitação Anual de débito, Planos de Contingências, Plano de Prevenção de Emergência, Programa de combate a fraude, Programa de atividades do Plano de Educação Ambiental.
- Análise técnica dos Indicadores de Desempenho (mensal), acidente/Incidente, Bens Reversíveis.
- Análise Técnica dos Planos de Contingência apresentados pelas reguladas.
- Visita Técnica a usuários que apresentaram reclamações à Ouvidoria, às ETE's e ETA's das Concessionárias.
- Análise de Projetos que foram encaminhados pelas Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos referentes aos investimentos previstos nos Termos Aditivos aos Contratos de Concessão.
- Análise dos documentos "As Built" de obras executadas pelas Concessionárias.
- Acompanhamento dos resultados sobre qualidade da Água Tratada e dos Efluentes de Esgotos Tratados produzidos pelas Concessionárias Águas de Juturnaíba e Prolagos, apresentados em boletins, que são encaminhados mensalmente à CASAN.
- Elaboração de relatórios trimestrais contendo o acompanhamento das ações estabelecidas nos: processos, Deliberações e Obras das Concessionárias.

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

RESÍDUOS SÓLIDOS

A Câmara de Resíduos Sólidos - CARES, tem como competência a regulação e a fiscalização dos aterros sanitários regionais, formados por consórcios públicos para a gestão de resíduos sólidos que integra as ações para melhoria dos serviços de saneamento no Estado do Rio de Janeiro.

DESTAQUE:

APOIO TÉCNICO À CASAN NO ACOMPANHAMENTO DOS SEGUINTE NO TOCANTE AO RELACIONADO ABAIXO:

- Verificação de denúncias de despejo irregular de rejeitos de alumínio na represa de Juturnaíba;
- Contratação de serviço de laboratório para realização de análises: Físico-Químicas, Bacteriológicas;
- Elaboração da Instrução Normativa – Agenesra Relatório de Impacto Ambiental;
- Plano de Segurança da Água (PSA);
- Análise do Auto de Infração nº. 104 – PMCF;
- Análise do Suposto vazamento de óleo diesel na unidade Booster Carijó, no bairro de São Vicente de Paula, no Município de Araruama
- Fluoretação da água para consumo humano disponibilizada pelo SAAE para o consumo da população de Angra dos Reis.
- Tratamento pelo sistema de Wetlands
- Apresentação das Análises da Água sob a responsabilidade da CEDAE em atendimento às exigências da Portaria 2914/2011 do Ministério da Saúde, quanto aos Parâmetros e Frequência.

RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

Acompanhamento da prestação dos serviços públicos de Tratamento de Resíduos Sólidos em Aterros Sanitários no Estado do Rio de Janeiro, visando viabilizar a capacitação da AGENERSA, para exercer as atividades de regulação nos casos em que essa atribuição seja delegada e este ente regulador. Destacam-se:

- Participação no Projeto de Implantação de Usina Biodigestora SEAP/AGENERSA- SEI 210045/000316/2022
- Viagem ao RS para apresentação de maquinário de triagem de Resíduos Sólidos (Projeto de Implantação de Usina Biodigestora SEAP/AGENERSA)
- Participação na Elaboração do Termo de Referência Verificador e Certificador Independente
- Acompanhamento de fiscalização dos contratos de Verificador e Certificador Independente
- Acompanhamento das atividades no Grupo de Acidentes e Incidentes criado pela CASAN
- Acompanhamento de Vistorias Técnicas junto à CASAN
- Visita técnica aos Complexos Guandu e Lameirão
- Participação no evento de inauguração do Projeto Retransformar na Estação de Tratamento de Esgoto (ETE) de Arraial do Cabo

AÇÕES REGULATÓRIAS REALIZADAS

POLÍTICAS ECONÔMICAS E TARIFÁRIAS

A Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária (CAPET) é responsável por acompanhar a gestão empresarial, com o propósito de preservar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de outorga regulados pela Agenera.

EM DESTAQUE:

- IV Revisão Quinquenal da Concessionária CAJ;
- IV Revisão Quinquenal da Concessionária Prolagos;
- Revisão extraordinária da Concessionária Centro Sul;
- Revisão Extraordinária da Concessionária Vale do Café;
- Revisão Extraordinária da Concessionária Águas de Paraty;
- IV Revisão Quinquenal da Concessionária CEG
- IV Revisão Quinquenal da Concessionária CEG-Rio;
- Definição dos procedimentos para os reajustes contratuais das novas Concessionárias derivadas dos leilões da CEDAE.

VISITAS REALIZADAS

Foram realizadas por membros da CAPET e AGENERSA, visitas técnicas e reuniões em diferentes municípios do Brasil, como Vassouras, Volta Redonda, Paraty, Paraíba do Sul e Carmo. Os temas discutidos nessas reuniões incluem a prestação de serviços de coleta e tratamento de resíduos sólidos, regulação da prestação de serviços de abastecimento e saneamento, reequilíbrio econômico-financeiro da concessão, e revisão tarifária extraordinária. As reuniões também incluíram apresentações de dados financeiros e visitas a instalações de tratamento de água e esgoto. Além disso, houve discussões sobre a eficiência no atendimento das concessionárias de saneamento, projetos em andamento para melhorar o atendimento da população, e a interpretação de dispositivos contratuais.

AÇÕES DA OUVIDORIA

A Ouvidoria é um canal direto com os consumidores que desejam registrar suas reclamações sobre os serviços públicos regulados pela Agenera, quando não conseguem ter seus pedidos atendidos satisfatoriamente pelas concessionárias.

OCORRÊNCIAS NA OUVIDORIA – ANUAL

No ano de 2022, a Ouvidoria da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro – Agenera, recebeu 22.046 (vinte e duas mil e quarenta e seis) manifestações formais que foram tratadas pelas áreas administrativas da agência e pelas concessionárias reguladas.

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES

Com relação aos registros, foi constatado que o tipo de manifestação mais registrado nesta ouvidoria no período foram os pedidos de informação, responsáveis por 15.874 dos 22.046 registros. A ouvidoria também registrou 5.992 reclamações, 109 denúncias e 71 solicitações.

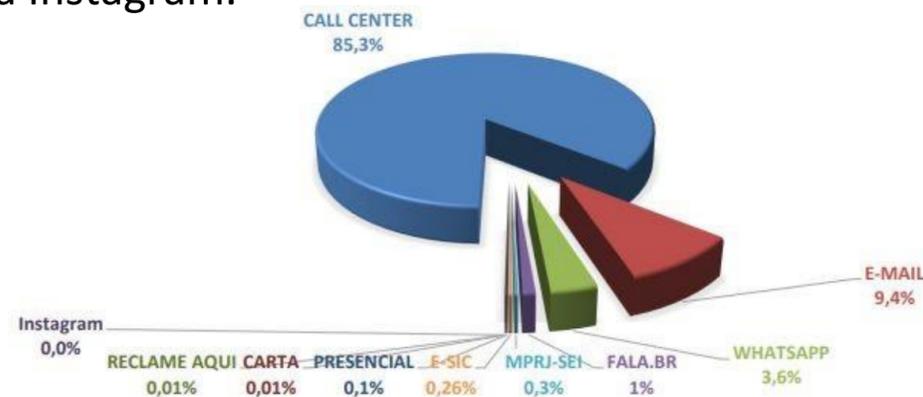
No gráfico abaixo, apresentamos os tipos de ocorrências e seus percentuais:



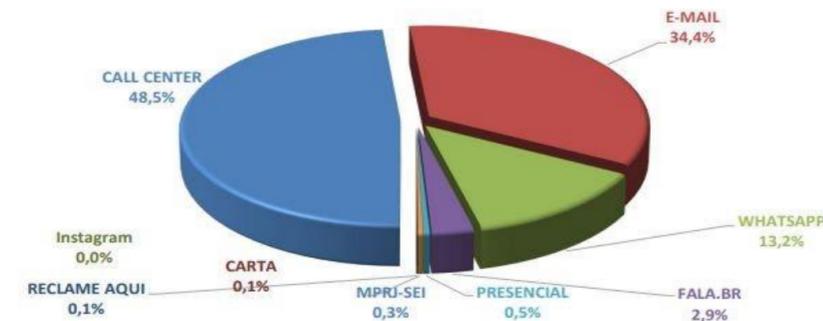
AÇÕES DA OUVIDORIA

CANAIS DE ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES

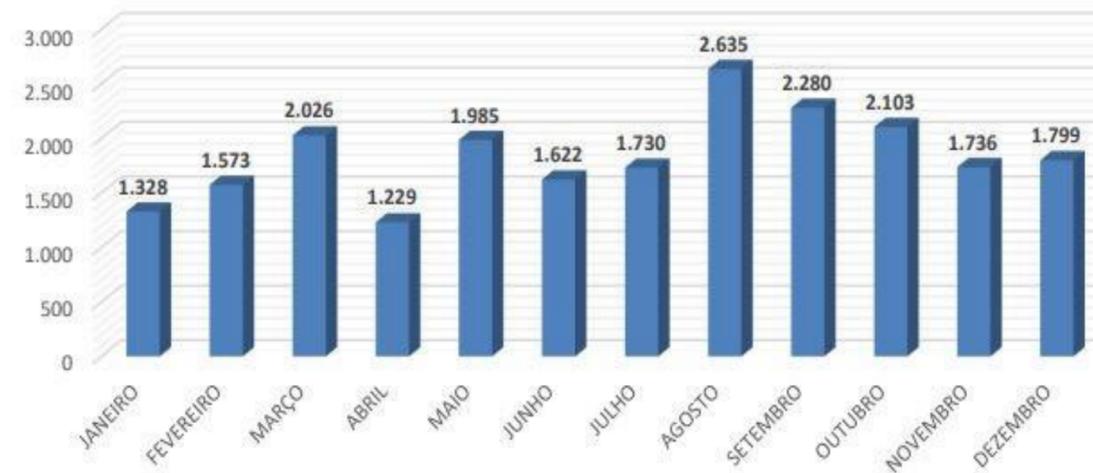
No ano de 2022 foram registradas 22.046 manifestações formais (solicitações de informações, reclamações e denúncias), das quais 18.801 foram oriundas do Call Center, canal principal para coleta de manifestações, 2.070 por e-mail, 796 por WhatsApp, 219 através do Fala Br, 66 por intermédio do MP/RJ - SEI, 58 pelo e-SIC, 29 atendimentos presenciais, Carta e Reclame AQUI 3 e 1 via Instagram.



Identifica-se que o canal principal de reclamações foi o Call Center, com 2.908 de 5.992 registros. Por e-mail, foram recebidas 2.064, além de 793 por WhatsApp, 174 pelo Fala Br. Já o Atendimento Presencial foi meio escolhido por 27 usuários. 19 vieram pelo MP/RJ -SEI, 3 por Reclame AQUI e Carta e 1 pelo Instagram.



DISTRIBUIÇÃO, POR MÊS, DAS MANIFESTAÇÕES



AÇÕES DA OUVIDORIA

RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

Das nove concessionárias reguladas pela Agenersa, 39% das manifestações registradas por esta Ouvidoria foram acerca da Águas do Rio BL 4, a Ceg foi a segunda com mais manifestações, registrando 27% das ocorrências, em seguida, Águas do Rio BL 1 com 11%, Iguá 10%, Cedae 6%, Rio+Saneamento 2,5%, Prolagos e Águas de Juturnaíba 2%, e Ceg Rio com 0,5%.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1º Águas do Rio BL 4	320	397	662	570	863	665	791	978	800	834	754	870	8.504
2º Ceg	572	686	518	244	476	228	308	781	755	693	401	343	6.005
3º Águas do Rio BL 1	106	98	188	143	172	177	194	328	282	211	224	232	2.355
4º Iguá	0	92	285	114	217	275	211	226	192	189	215	173	2.189
5º Cedae	209	185	197	83	147	178	157	98	62	31	33	22	1.402
6º Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	158	121	83	74	114	550
7º Águas de Juturnaíba	54	36	77	27	45	55	30	27	26	20	5	16	418
8º Prolagos	56	47	63	32	45	28	27	27	27	23	22	17	414
9º Ceg Rio	5	28	30	8	7	7	3	8	9	10	2	2	119

Em relação aos registros de todas as concessionárias reguladas, analisou-se o comportamento das manifestações no ano 2022 dos anos de 2020, 2021. Houve aumento de 43% em relação aos registros de 2020 e de 104,3% em comparação a 2021.

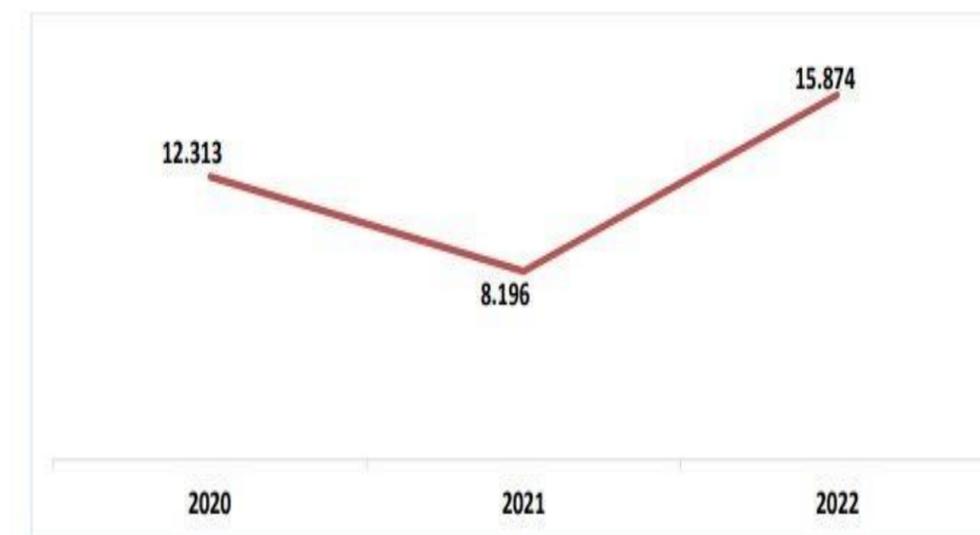
AÇÕES DA OUVIDORIA

RANKING DE OCORRÊNCIAS POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

A Ouvidoria coletou 15.874 **manifestações de informação** no ano de 2022, as informações correspondem a 72% do total. Com 38,8% dos registros, a Águas do Rio BL 4 foi a concessionária para a qual os usuários mais solicitaram informações. A Ceg teve 29,8%, Águas do Rio BL1 11%, Iguá 9,5%, Cedae 6,8%, Águas de Juturnaíba 1,6%, Prolagos 1%, Rio+Saneamento 0,9% e Ceg Rio 0,4%.

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1º Águas do Rio BL 4	200	272	517	398	580	498	596	781	593	622	485	621	6.163
2º Ceg	512	471	385	167	399	158	220	625	616	581	316	282	4.732
3º Águas do Rio BL 1	82	68	146	99	115	133	149	260	208	155	145	165	1.725
4º Iguá	0	75	241	88	145	182	133	151	113	136	136	103	1.503
5º Cedae	156	149	155	48	99	148	103	88	58	29	31	15	1.079
6º Águas de Juturnaíba	40	31	56	17	20	21	10	16	16	16	3	7	253
7º Prolagos	30	33	37	13	23	9	8	7	10	13	2	1	186
8º Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	58	39	19	13	28	157
9º Ceg Rio	3	11	18	6	4	4	1	4	5	4	0	0	60

INFORMAÇÕES GERAIS



Com Relação aos registros de informações das concessionárias, observa-se aumento de 52% em relação ao ano de 2020 e de 113% sobre 2021.

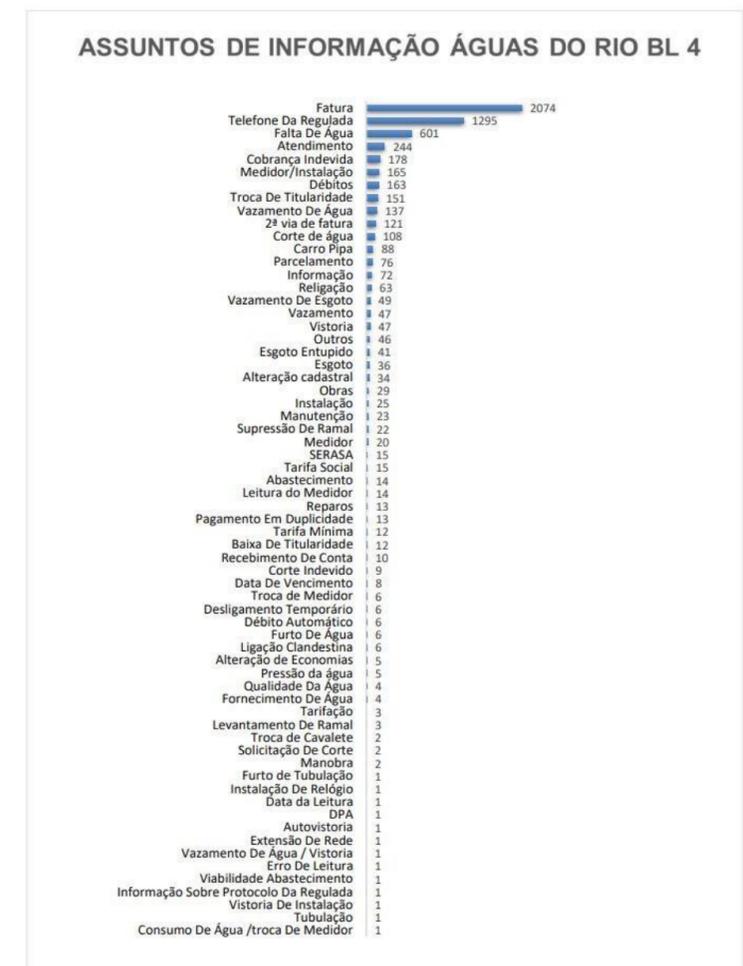
AÇÕES DA OUVIDORIA

ASSUNTOS REGISTRADOS DAS INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

As informações capturadas por esta Ouvidoria foram manifestações de usuários querendo registrar ocorrências no primeiro nível atuação, ou seja, o primeiro contato, o que deve ser feito diretamente com as concessionárias reguladas por esta agência.

Os assuntos das informações do ano foram analisados por concessionárias reguladas dispostos nos gráficos a seguir.

FORNECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO:



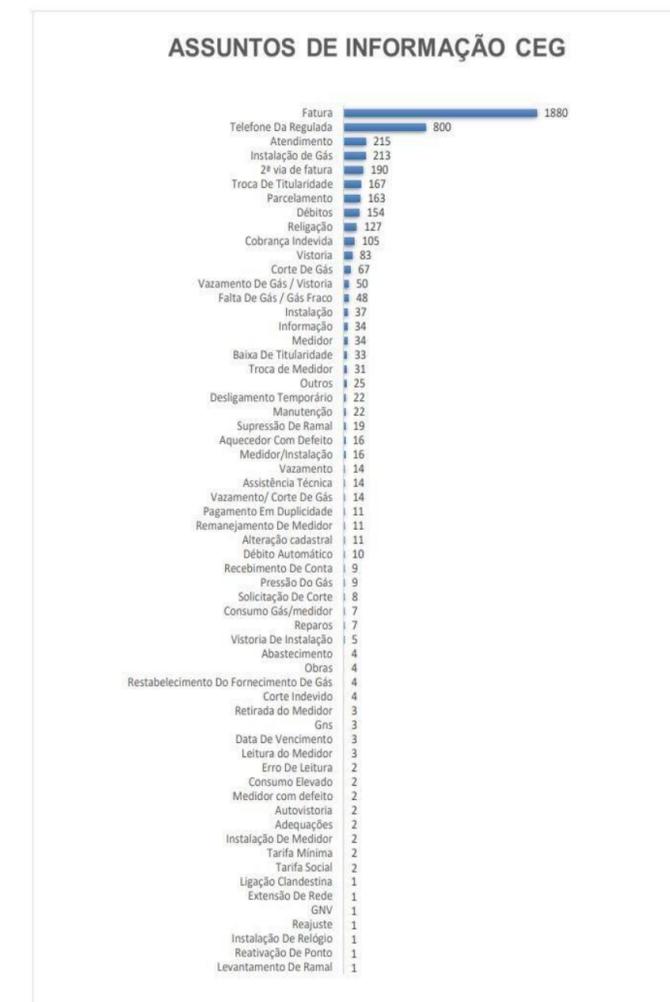
AÇÕES DA OUVIDORIA

ASSUNTOS REGISTRADOS DAS INFORMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS

As informações capturadas por esta Ouvidoria foram manifestações de usuários querendo registrar ocorrências no primeiro nível atuação, ou seja, o primeiro contato, o que deve ser feito diretamente com as concessionárias reguladas por esta agência.

Os assuntos das informações do ano foram analisados por concessionárias reguladas dispostos nos gráficos a seguir.

FORNECIMENTO DE GÁS CANALIZADO:



AÇÕES DA OUVIDORIA

DENÚNCIAS

Foram recebidas 109 denúncias, o que correspondem a 0,5% dos registros coletados.

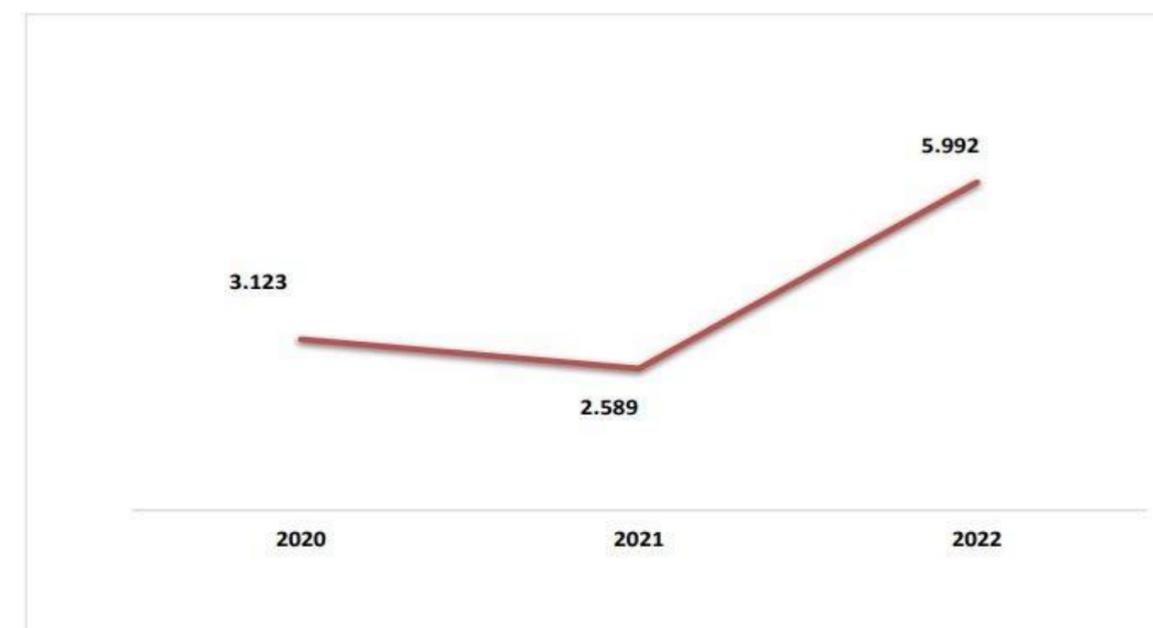
CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1ª Águas do Rio BL 4	0	2	1	4	4	3	9	3	2	7	5	3	43
2ª Iguá	0	1	4	4	1	1	2	1	0	0	0	2	16
3ª Cedae	0	0	4	2	1	1	3	1	0	0	1	0	13
4ª Águas do Rio BL 1	0	0	2	1	3	0	5	1	0	0	0	0	12
5ª Prolagos	1	0	1	0	0	2	1	1	0	0	0	2	8
6ª Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	1	2	6
7ª Ceg	0	0	0	1	1	0	1	0	2	0	0	0	5
8ª Águas de Juturnaíba	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	3

AÇÕES DA OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES

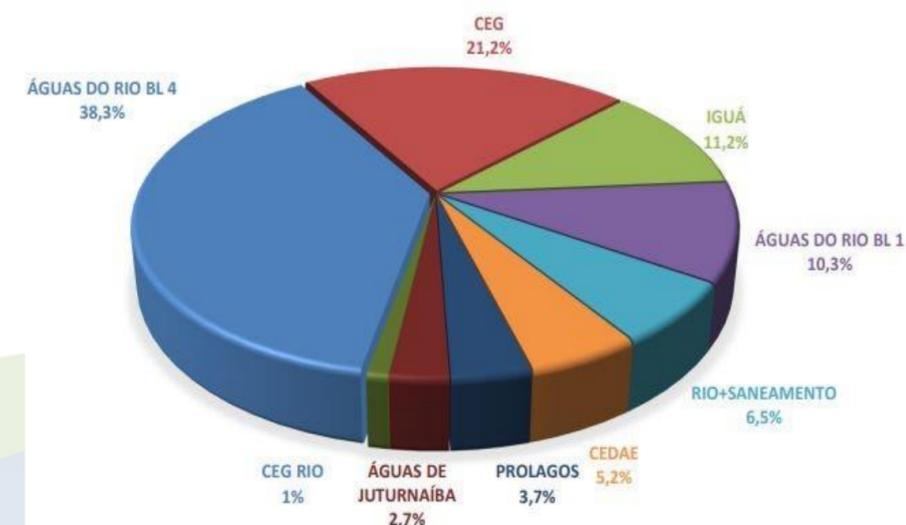
As reclamações corresponderam a 27,2% das ocorrências nesta, com 5.992 registros. Essas manifestações se enquadram no terceiro nível de atuação, decorrendo da insatisfação dos usuários com a solução apresentada pelas concessionárias reguladas, sendo a ocorrência registrada na agência reguladora após o consumidor entrar em contato com a prestadora do serviço público e, ainda assim, não ter o problema resolvido.

As reclamações em 2022 cresceram 92% em relação a 2020 e 131% na comparação a 2021.



RANKING DE RECLAMAÇÕES POR CONCESSIONÁRIAS REGULADAS:

CONCESSIONÁRIA	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL GERAL
1º Águas do Rio BL 4	120	122	144	168	279	164	185	194	205	205	263	246	2.296
2º Ceg	60	215	133	76	76	70	87	156	137	112	85	61	1.268
3º Iguá	0	16	40	22	70	92	76	73	79	53	79	68	668
4º Águas do Rio BL 1	24	31	40	44	54	44	40	67	74	56	79	67	619
5º Rio+Saneamento	0	0	0	0	0	0	0	98	82	63	60	84	387
6º Cedaé	53	36	38	33	47	29	51	9	4	2	1	7	310
7º Prolagos	25	14	25	19	22	17	18	19	17	10	20	14	220
8º Águas de Juturnaíba	14	5	21	10	24	34	18	11	10	4	2	9	162
9º Ceg Rio	2	17	12	2	3	3	2	4	4	6	2	2	59



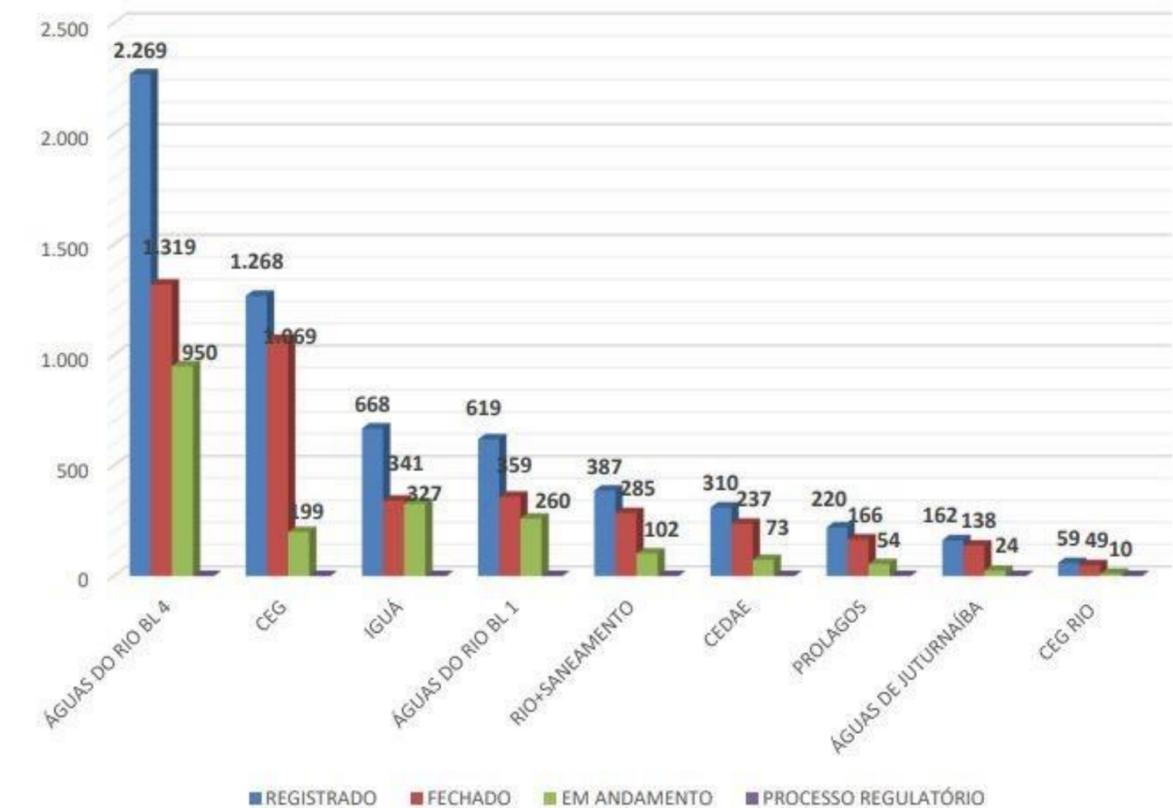
AÇÕES DA OUVIDORIA

STATUS DAS RECLAMAÇÕES

As ocorrências foram divididas em “registradas”, “fechadas” e “em andamento”.

STATUS DAS OCORRÊNCIAS	NÚMEROS DE REGISTRO												
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
REGISTRADO	298	456	453	374	576	453	477	631	612	513	591	558	5.992
FECHADO	213	276	355	222	361	288	372	435	356	356	382	394	3.993
EM ANDAMENTO	102	180	98	152	215	165	105	196	256	157	209	164	1.999
PROCESSO REGULATÓRIO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

STATUS DAS RECLAMAÇÕES

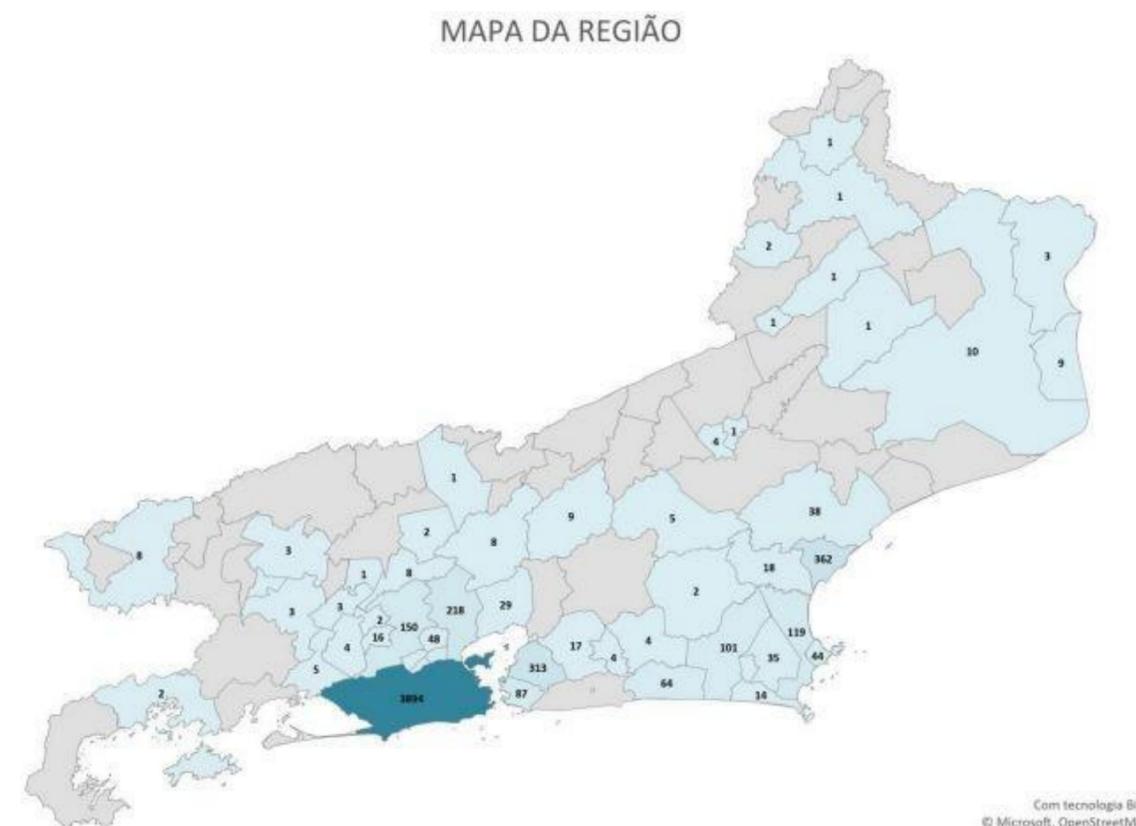


AÇÕES DA OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

A Zona Norte da cidade do Rio de Janeiro foi a que concentrou mais reclamações ao longo do ano, com 30,85% do total, em seguida veio a Zona Oeste da capital, com 21,78%, conforme apresentado na tabela e mapa abaixo:

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	1.847	30,85%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	1.304	21,78%
Baixadas Litorâneas	774	12,93%
Baixada Fluminense	666	11,12%
Leste Fluminense	511	8,53%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	483	8,07%
Rio de Janeiro (Zona Central)	268	4,48%
Norte Fluminense	61	1,02%
Região Serrana	29	0,48%
Médio Paraíba	25	0,42%
Centro-sul Fluminense	12	0,20%
Noroeste Fluminense	6	0,10%
Costa Verde	2	0,03%



AÇÕES DA OUVIDORIA

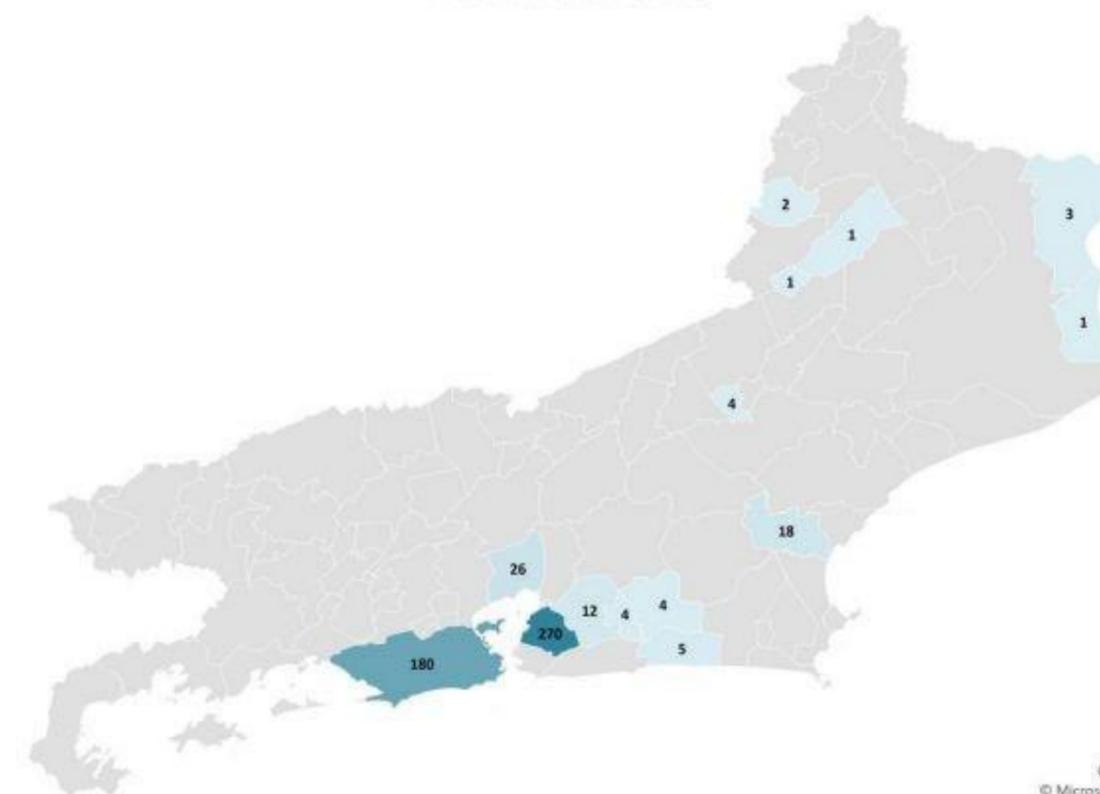
RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 1

Nota-se que 60,84% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (bloco 1) foram no Leste Fluminense. Em seguida, ficou a Zona Sul do Rio de Janeiro, com 29,13%. Já as demais áreas totalizaram 10,03% das reclamações

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	%
São Gonçalo	270	Leste Fluminense	60,84%
Rio de Janeiro	180	Rio de Janeiro (Zona Sul)	29,13%
Maricá	86	Baixada Fluminense	4,21%
Magé	26	Baixadas Litorâneas	3,72%
Casimiro de Abreu	18	Região Serrana	0,81%
Itaboraí	12	Norte Fluminense	0,65%
Saquarema	5	Noroeste Fluminense	0,65%
Cordeiro	4		
Tanguá	4		
Rio Bonito	4		
São Francisco de Itabapoana	3		
Miracema	2		
São João da Barra	1		
Aperibé	1		
Cambuci	1		
Cantagalo	1		

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

AÇÕES DA OUVIDORIA

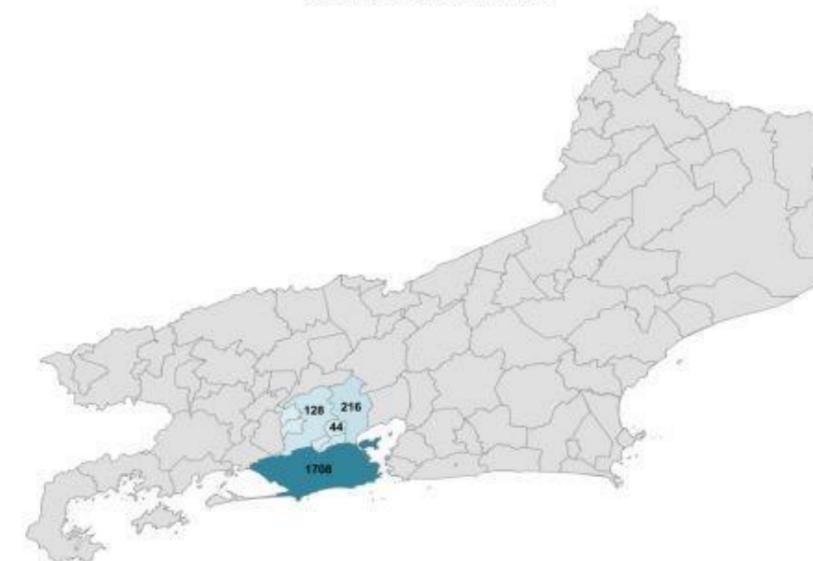
RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DO RIO - BLOCO 4

Observa-se que 62,2% das ocorrências de reclamação da Águas do Rio (Bloco 4) foram na Zona Norte do Rio de Janeiro, já a Baixada Fluminense foi a segunda região com mais demandas (25,6%) em seguida a Zona Central (9,4%) e Zona Oeste (2,8%) da capital.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	RECLAMAÇÕES	%
Rio de Janeiro	1708	Rio de Janeiro (Zona Norte)	1427	62,2%
Duque de Caxias	216	Baixada Fluminense	588	25,6%
Nova Iguaçu	128	Rio de Janeiro (Zona Central)	216	9,4%
São João de Meriti	86	Rio de Janeiro (Zona Oeste)	65	2,8%
Nilópolis	55			
Belford Roxo	44			
Mesquita	43			
Queimados	14			
Japeri	2			

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

AÇÕES DA OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA ÁGUAS DE JUTURNAÍBA

Assim como a Prolagos, a área de concessão da concessionária Águas de Juturnaíba encontra-se toda na região das Baixadas Litorâneas. Cerca de um terço das queixas contra a empresa partiram de Araruama. O município teve quase o dobro do registrado em Saquarema.

RECLAMAÇÕES			
Araruama	101	Baixas Litorâneas	100,00%
Saquarema	59		
Silva Jardim	2		

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

AÇÕES DA OUVIDORIA

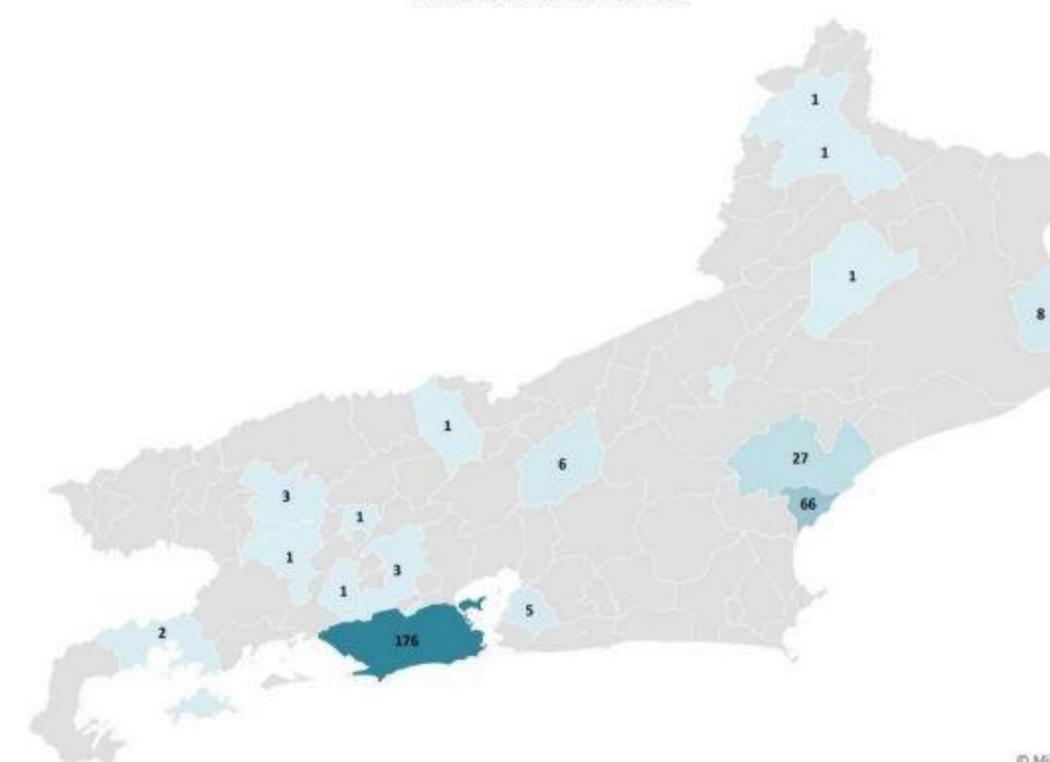
RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

REGULADA CEDAE

A capital fluminense foi a origem da maior parte das reclamações recebidas contra a Cedaee. Só a Zona Oeste da cidade representou 41,94% das queixas. Já as Baixadas Litorâneas totalizaram 21,29%.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	%
Rio de Janeiro	176	Rio de Janeiro (Zona Oeste)	41,94%
Rio das Ostras	66	Baixadas Litorâneas	21,29%
Macaé	27	Norte Fluminense	11,61%
São João da Barra	8	Rio de Janeiro (Zona Norte)	8,06%
Teresópolis	6	Rio de Janeiro (Zona Sul)	4,19%
São Gonçalo	5	Médio Paraíba	2,90%
Barra do Pirai	3	Rio de Janeiro (Zona Central)	2,58%
Rio Claro	3	Região Serrana	2,26%
Nova Iguaçu	3	Leste Fluminense	1,61%
Pinheiral	2	Baixada Fluminense	1,61%
Angra dos Reis	2	Centro-sul Fluminense	0,65%
Seropédica	1	Costa Verde	0,65%
Engenheiro Paulo de Frontin	1	Noroeste Fluminense	0,65%
São Fidélis	1		
Natividade	1		
Macuco	1		
Nilópolis	1		
Pirai	1		
Itaperuna	1		
Paraíba do Sul	1		

MAPA DA REGIÃO



AÇÕES DA OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA IGUÁ

Na área de concessão da Iguaú, a Zona Oeste do Rio de Janeiro concentrou 98,5% dos chamados.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio de Janeiro	658
Miguel Pereira	8
Paty do Alferes	2

REGIÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	98,5%
Centro-Sul Fluminense	1,5%

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

AÇÕES DA OUVIDORIA

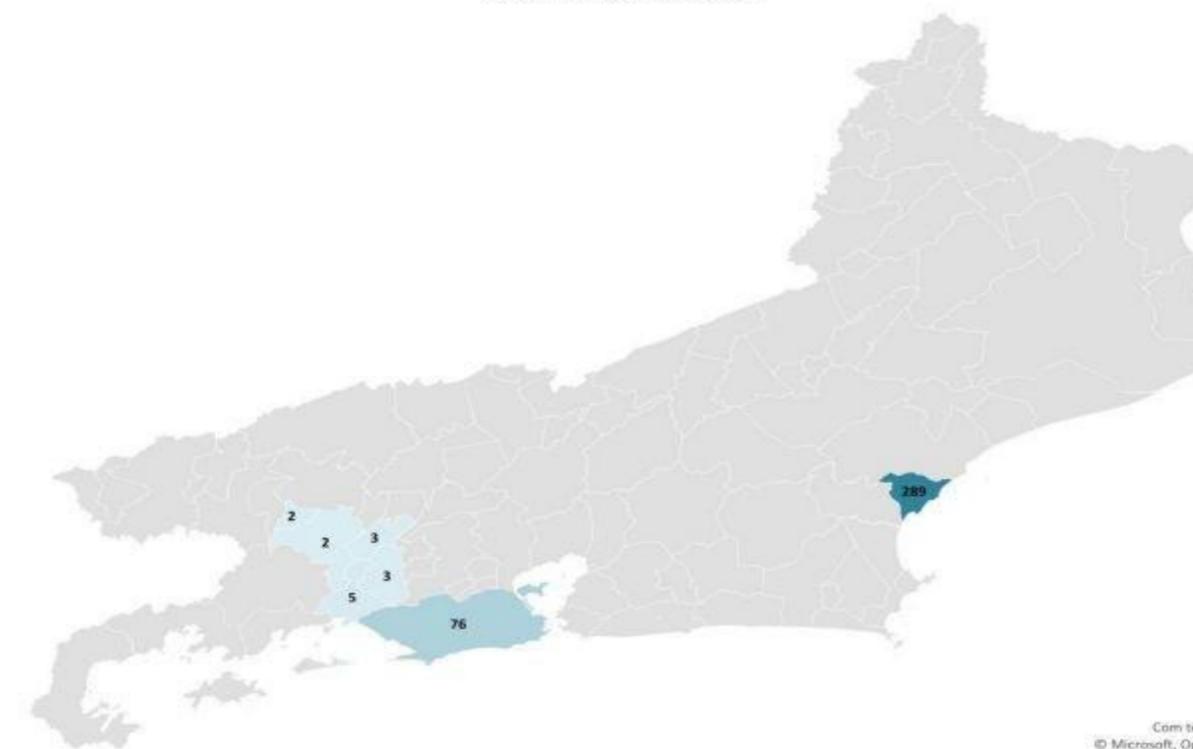
RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA RIO + SANEAMENTO

A região das Baixadas Litorâneas concentrou a maioria das reclamações de clientes da Rio+Saneamento. As queixas dos usuários dessa região corresponderam a 74,68% do total.

REGIÃO	RECLAMAÇÕES	REGIÃO	%
Rio das Ostras	289	Baixadas Litorâneas	74,68%
Rio de Janeiro	76	Rio de Janeiro (Zona Oeste)	20,16%
Itaguaí	5	Baixada Fluminense	2,84%
Rio Claro	4	Médio Paraíba	2,07%
Paracambi	3	Região Serrana	0,26%
Seropédica	3		
Sepetiba	2		
Pinheiral	2		
Piraí	2		
Bom Jardim	1		

MAPA DA REGIÃO



AÇÕES DA OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA PROLAGOS

Dos cinco municípios de atuação da Prolagos, Cabo Frio foi o que gerou o maior número de reclamações, seguido por Armação dos Búzios e São Pedro da Aldeia.

RECLAMAÇÕES			
Cabo Frio	114	Baixadas Litorâneas	100,00%
Armação dos Búzios	44		
São Pedro da Aldeia	34		
Arraial do Cabo	14		
Iguaba Grande	14		

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

AÇÕES DA OUVIDORIA

RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA CEG

As regiões com mais reclamações na concessionária Ceg (Naturgy) foram as zonas Norte (30,99%) e Oeste (29,57%) da capital, seguidas pela Zona Sul (22,87%) e pelo Leste Fluminense (10,25%).

REGIÃO	RECLAMAÇÕES
Rio de Janeiro	1102
Niterói	87
São Gonçalo	38
Nova Iguaçu	20
Itaboraí	5
Belford Roxo	4
Magé	3
Mesquita	3
Duque de Caxias	2
Queimados	2
Nilópolis	2

REGIÃO	%
Rio de Janeiro (Zona Norte)	30,99%
Rio de Janeiro (Zona Oeste)	29,57%
Rio de Janeiro (Zona Sul)	22,87%
Leste Fluminense	10,25%
Rio de Janeiro (Zona Central)	3,47%
Baixada Fluminense	2,84%

MAPA DA REGIÃO



Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

AÇÕES DA OUVIDORIA

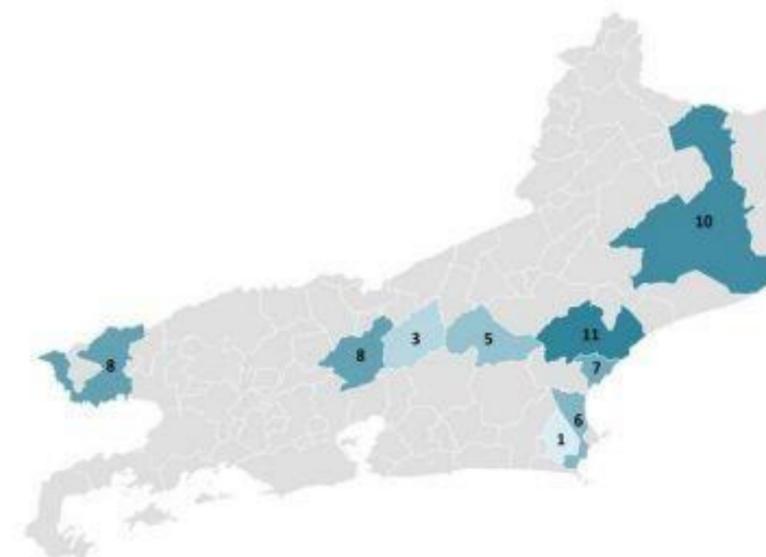
RECLAMAÇÕES POR REGIÃO

CONCESSIONÁRIA CEG RIO

O Norte Fluminense foi a área com maior número de reclamações contra a Ceg Rio. A região representou 35,59% desse tipo de ocorrência sobre a concessionária. Em segundo lugar, ficou a Região Serrana, com 27,12%. Norte Fluminense 35,59% Região Serrana 27,12% Baixadas Litorâneas 23,73% Médio Paraíba 13,56%

RECLAMAÇÕES		RECLAMAÇÕES	
Macaé	11	Norte Fluminense	35,59%
Campos dos Goytacazes	10	Região Serrana	27,12%
Resende	8	Baixadas Litorâneas	23,73%
Petrópolis	8	Médio Paraíba	13,56%
Rio das Ostras	7		
Cabo Frio	6		
Nova Friburgo	5		
Teresópolis	3		
São Pedro da Aldeia	1		

MAPA DA REGIÃO

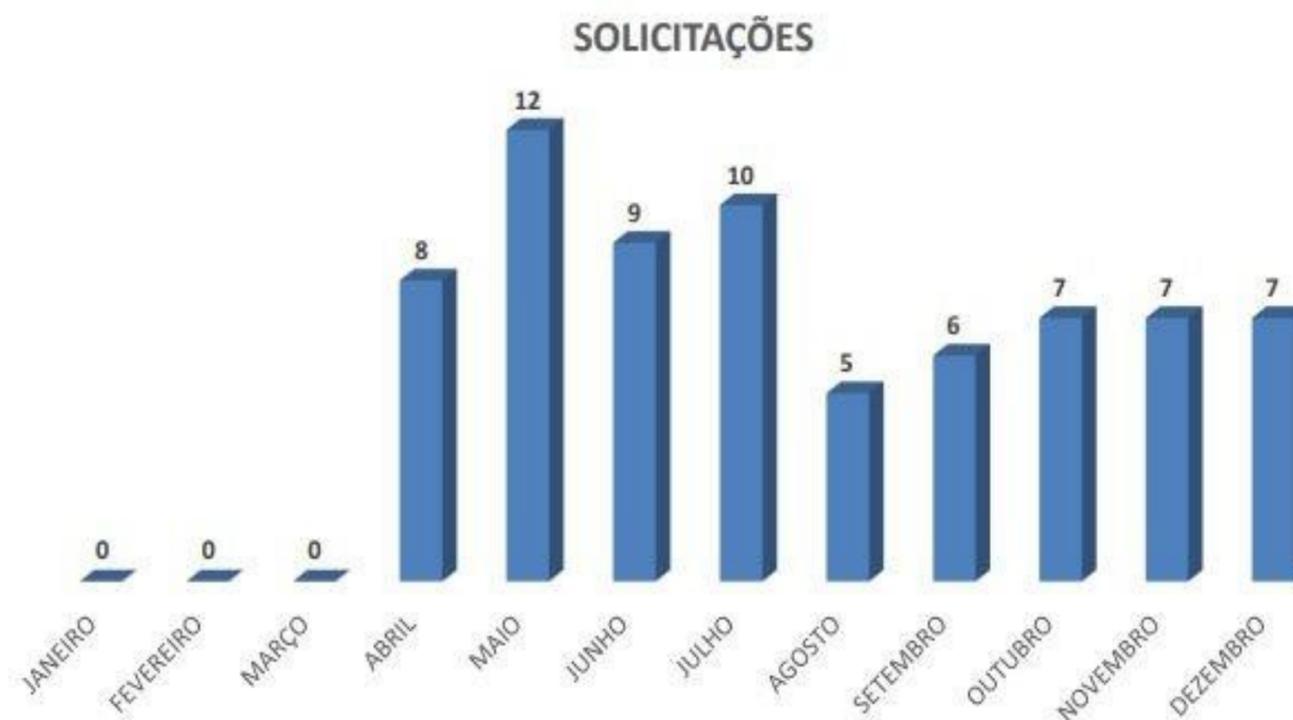


Com tecnologia Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

AÇÕES DA OUVIDORIA

SOLICITAÇÕES RECEBIDAS

No ano de 2022 a Ouvidoria recebeu 21 demandas de solicitações, que foram direcionadas para os setores administrativos desta agência reguladora.



Cabe informar, que todas as demandas de solicitações durante este o ano de 2022 encontram-se respondidas e finalizadas.

ADMINISTRATIVO

ORÇAMENTO

A Lei Orçamentária Anual 2022 nº 9.550, de 12 de janeiro de 2022 estimou a receita e fixou a despesa desta autarquia para o exercício de 2021, no valor total de R\$ 28.344.127,00 (vinte e oito milhões, trezentos e quarenta e quatro mil, cento e vinte e sete reais). O total da receita arrecadada em 2022 totalizou R\$ 79.065.255,42 (setenta e nove milhões, sessenta e cinco mil, duzentos e cinquenta e cinco reais e quarenta e dois centavos). A execução do orçamento encontra-se detalhada abaixo:



Governo do Estado do Rio de Janeiro

01.2.5 - Execução Orcamentaria da Despesa por UO. UG. Grupo e Elemento - 14 / 2022

Unidade Orçamentária	Unidade Gestora	Fonte	Grupo Despesa	Elemento	Empenhado	Liquidado	Pago	RPP Pago			
					Até o Mês	Até o Mês	Até o Mês	Até o Mês			
22330 - Agência Reguladora de Energia e Saneamento do Estado do Rio de Janeiro A.	043500 - AG.REG. DE ENERGIA E SANEAMENTO BASICO DO ERJ	232	1 - PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	11 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	3.043.759,60	3.043.759,60	3.043.759,60	0,00			
				13 - Obrigações Patronais	1.326.336,39	1.326.336,39	1.325.727,47	11.727,58			
				16 - Outras Despesas Variáveis - Pessoal Civil	5.569.810,34	5.569.810,34	5.569.810,34	0,00			
				92 - Despesas de Exercícios Anteriores	110.151,82	110.151,82	110.151,82	0,00			
				95 - Ressarcimento de Despesas de Pessoal Requisitado	7.587.735,78	7.155.625,36	6.413.298,76	44.450,96			
			3 - OUTRAS DESPESAS CORRENTES	14 - Diárias - Civil	111.412,89	111.405,89	111.405,89	0,00			
				30 - Material de Consumo	231.486,22	195.405,38	185.101,22	6.640,29			
				33 - Passagens e Despesas com Locomoção	432.279,58	309.890,65	309.890,65	0,00			
				35 - Serviços de Consultoria	300.950,00	231.500,00	231.500,00	0,00			
				36 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	377.215,35	372.215,35	374.531,20	2.315,85			
				37 - Locação de Mão de Obra	142.378,78	142.378,78	142.378,78	10.680,00			
				39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	5.664.564,82	4.302.428,16	4.277.748,47	81.343,95			
				40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica	215.828,90	90.752,91	93.749,31	5.451,60			
				49 - Auxílio Transporte	354.224,10	354.224,10	354.224,10	0,00			
				91 - Sentenças Judiciais	30.447,25	30.447,25	30.447,25	0,00			
				93 - Indenizações e Restituições	44.529,40	44.529,40	0,00	0,00			
				4 - INVESTIMENTOS	52 - Equipamentos e Material Permanente	420.474,60	420.474,60	420.474,60	0,00		
				Total					25.963.585,82	23.811.335,98	22.994.199,46

Impresso por GABRIELA DIAS MAIA SANTORO em 10/01/2023 15:57

Sistema: Plo / SEFAZ-RJ

ADMINISTRATIVO

ORÇAMENTO

Em termos de trâmite administrativo esta superintendência redigiu 06 ofícios e 09 circulares internas e gerou 3.220 documentos no SEI. Originamos 10 processos de solicitação de Liberação de Limite de Empenho e emitimos 03 Notas de Débito para inscrição na Dívida Ativa.

Em termos de eventos no Sistema de Administração e Finanças – SIAFERIO - emitimos 534 Notas de Empenho, 712 Documentos de Liquidação, 213 Notas de Autorização de Despesa, 01 Nota de Crédito, 1050 Programações de Desembolso, 977 Ordens Bancárias e 312 Relações de Pagamento.

Elaboramos planilhas em excel para acompanhamento de receita/despesa, para fluxo de caixa e transferências para CUTE, entre outras planilhas diversas para assessoramento da Secretaria Executiva e da Presidência, quando solicitado.

Realizamos cadastro dos contratos e acompanhamento dos lançamentos de contabilização e conciliação bancária diária e mensal nos sistemas.

Tecemos convênio com o Banco Bradesco para fins de recebimento da taxa de inscrição no certame destinado ao preenchimento de 50 vagas imediatas e oportunidades de cadastro reserva para cargos de níveis médio e superior e cooperamos com a Fundação Getúlio Vargas na instalação do produto, fruto do referido convênio, 'bradesco shopfácil' em seus canais virtuais, bem como acompanhamos o ingresso desses recursos na conta- corrente da AGENERSA.

Acompanhamos periodicamente a movimentação financeira dos recursos na Conta Única do Tesouro Estadual do Rio de Janeiro - CUTE, pelo processo E- 12/003.441/2014.

Seguimos os valores depositados pelas concessionárias na conta do Fundo de Regulação e na conta-corrente da AGENERSA, bem como a transferência do valor correspondente a esta autarquia para nossa conta-corrente, conforme informações encaminhadas pela AGETRANSP e instruídas no processo administrativo SEI-220008/000098/2022.

Elaboramos a Revisão do Plano Plurianual 2020-2023, o Planejamento Orçamentário Detalhado e a elaboração da Proposta de Lei Orçamentária 2023, conforme processo SEI-220007/001715/2022.

ADMINISTRATIVO

LICITAÇÕES

As aquisições de bens e contratações de serviços da Agenersa são realizadas por meio de Processo Licitatório, visando à transparência e economicidade da administração.

Em respeito à Lei Estadual nº 10.520/2005, a modalidade de Pregão Eletrônico é a mais utilizada, salvo os casos em que outra modalidade de licitação seja a mais indicada em termos de qualidade, conforme regras impostas pela Lei Federal nº 8.666/193, a Lei das Licitações.

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

A Agenersa conta com um pregoeiro responsável pela fase externa dos Pregões Eletrônicos, cujas atividades são coordenadas pela Superintendência Administrativa (SUPAD), setor responsável pelo acompanhamento dos contratos vigentes com o objetivo de renová-los, quando for verificado que as empresas contratadas permanecem praticando o menor preço do mercado, ou realizar novas contratações visando sempre à economicidade.

As designações das equipes das Comissões de Pregão Eletrônico e de Licitação ocorreram por meio das Portarias AGN nº 543 e nº 544, de 06 de fevereiro de 2018, publicadas no Diário Oficial 07 de fevereiro de 2018.

São sujeitos às licitações, dentre outros, as contratações de empresas especializadas em serviços de Call Center de limpeza, Agenersa, requisição de material de almoxarifado.

INSTITUCIONAL

PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

- Processo de reequilíbrio econômico-financeiro de concessões e PPP's - ABAR
- Participação Privada nos Serviços Públicos Concessões, Permissões e Privatizações I e II - ABAR
- Governança Regulatória - ABAR
- Fundamentos da Teoria da Regulação - ABAR
- Regulatory Delivery – Florence School of Regulation
- 33º Encontro Técnico AESABESP - São Paulo – AESABESP
- Waste Expo Brasil (São Paulo)
- 9º Seminário Nacional de Gestão de Perdas e Eficiência Energética
- Complice no Setor Público
- Acertar para Auditores – Ciclos 1 – ABAR
- Contabilidade Regulatória – ABAR
- 33º Encontro Técnico AESabesp – Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente.
- Gestão e Fiscalização de Contratos – CEPERJ
- Definição do Nível Econômico de Perdas – ABAR
- Análise de Resultado Regulatório – ABAR
- Análise de Impacto Regulatório – ABAR
- Agenda Regulatório – ABAR
- Agências Reguladoras e a LEI nº 14.026/2020 – ABAR
- Fórum Sul Brasileiro de Biogás e Biometano – De 12 a 14 de Abril de 2022
- Encontro Técnico e Congresso Nacional de Saneamento e Meio Ambiente – De 13 a 15 de Setembro
- Curso Hidrogênio e Transição Energética ministrado pela AHK – RJ

INSTITUCIONAL

PARTICIPAÇÃO EM CURSOS E EVENTOS

- “Workshop” para elaboração o planejamento estratégico da SEDEERI (março/2022);
- Curso Processo Administrativo de Responsabilização (PAR), promovido pela Controladoria-Geral do Estado, de 21 a 23 de março de 2022;
- Curso de Gestão de Riscos promovido QualiReg da CGU em ABR22;
- III Semana de Discussões Técnicas sobre Regulação, promovida pela CGU (JUN/2022);
- Consultoria internacional promovida pela CGU, UNOPS e PNUD com a finalidade de conhecer mecanismos e instrumentos para melhoria da qualidade da regulatória (reuniões semanais de maio a dezembro de 2022);
- Oficina de Análise de Impacto Regulatório (AIR), promovida pelo QualiReg da CGU em AGO22;
- Conferência de Boas práticas do QualiReg promovida pela CGU em 13/09/22; 8- Seminário Internacional do QualiReg promovido pela CGU em 14/09/22
- Curso de Auditoria de Folha de Pagamento 22 a 24/08/2022 - Brasília/DF
- Curso de Introdução à Aplicação Prática da lei 14.133. (Nova Lei de Licitações)
- 4º Fórum Sul Brasileiro de Biogás e Biometano - 12/04 A 14/04/2022
- Masterclass Em Saneamento - 25/10/2022
- Waste Expo 2022" - 08/11 A 10/11/2022
- Regulatory Delivery Florence School of Regulation (European University Institute) - 06/09 a 28/10/2022
- XI Congresso Brasileiro de Regulação, realizado na cidade de Foz do Iguaçu/PR, de 10 a 12/11/2021.
- Reunião da CTGás da ABAR, de 01/07/2022. Na ocasião, apresentou o trabalho ‘Boas práticas regulatórias na fiscalização dos serviços locais de distribuição de gás canalizado’;

CANAIS DE ACESSO

TELEFONE GERAL: 55 21 2332-6469

Avenida Treze de Maio, nº 23 / 23º e 24º andares,
Centro, Rio de Janeiro - RJ
CEP 20031-902

CALL CENTER: **0800 024 90 40**

ouvidoria@agenersa.rj.gov.br

IMPRENSA: (21) 2332-6493

imprensa@agenersa.rj.gov.br

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO:

Administrativo: 08h às 19h

Protocolo: 09h às 12h30 e das 13h30 às 16h30

www.agenersa.rj.gov.br