



AGETRANSP
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS CONCEDIDOS DE TRANSPORTES AQUAVIÁRIOS,
FERROVIÁRIOS E METROVIÁRIOS E DE RODOVIAS DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

AGENERSA
AGÊNCIA REGULADORA DE ENERGIA E SANEAMENTO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO



Relatório Anual de Atividades

ASEP/RJ – AGETRANSP - AGENERSA

Exercício de 2005

1 - INTRODUÇÃO

Este Relatório foi realizado conjugando as atividades executadas no exercício de 2005, pelas Agências recém criadas, **AGETRANSP** e **AGENERSA**, como também, pela extinta **ASEP-RJ**.

Com o advento da Lei de Permissões e Concessões, promulgada em 1995 e que definiu as regras para a concessão de serviços públicos à iniciativa privada, prevista no artigo 175 da Constituição Federal, e com a criação do Programa Estadual de Desestatização, também em 1995, torna-se fundamental para o Estado do Rio de Janeiro a criação de agência que regule, fiscalize e acompanhe a prestação dos serviços públicos concedidos às empresas privadas.

A **ASEP** – Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos do Estado do Rio de Janeiro, criada em 1997, foi extinta em 23 de junho de 2005, mesma data em que foram criadas a **AGETRANSP** – Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Lei Estadual 4.555/05 e a **AGENERSA** – Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro, nos termos da Lei Estadual 4.556/05.

A **AGETRANSP** fiscaliza os contratos das Concessionárias Barcas e Transtur (transporte aquaviário), SuperVia (transporte ferroviário), Opportrans (transporte metroviário), Rota 116 e Via Lagos (operação de rodovias).

A **AGENERSA** fiscaliza os contratos das Concessionárias CEG, CEG Rio (distribuição de gás canalizado) e Prolagos e Águas de Juturnaíba (abastecimento de água, coleta e tratamento de esgoto).

Por força do Decreto 37.880 de 28 de junho de 2005, inciso V, a **AGETRANSP**, Agência sucessora da **ASEP-RJ**, responde pela **AGENERSA** até que essa se constitua efetivamente, conforme transcrito a seguir:

*“...nos termos do art.23 da lei 4.556/2005, “até o efetivo início das atividades da **AGENERSA**, suas competências serão exercidas, transitariamente, pela **ASEP-RJ** e, na ausência desta, pela pessoa jurídica que vier a sucedê-la”, que neste caso é a **AGETRANSP**.”*

Em 08 de dezembro de 2005, foram publicados no DOERJ os Decretos 38.617/05 e 38.618/05, que regulamentam à **AGETRANSP** e à **AGENERSA**, respectivamente, e fixam as estruturas administrativas, atribuições e normas de funcionamento das Agências.

2 - FUNÇÕES DA AGETRANSP E DA AGENERSA

- Garantir a eficiência, a qualidade e a segurança dos serviços prestados;
- Estimular o desenvolvimento, a universalização e a modernização dos serviços;
- Fiscalizar o cumprimento das normas, prazos, deveres, e direitos estabelecidos nos contratos;
- Zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão;
- Corrigir falhas ou problemas na prestação dos serviços;
- Mediar divergências entre usuários e concessionárias;
- Defender os direitos dos usuários frente às concessionárias;
- Preservar a modicidade das tarifas.

3 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

As Estruturas organizacionais da **AGENERSA** e da **AGETRANSP** são semelhantes à da extinta **ASEP-RJ**, conforme abaixo descrito:

3.1 - Conselho Diretor da AGETRANSP e da AGENERSA

Cada Agência é dirigida por um Conselho-Diretor composto por cinco membros, com mandato de quatro anos, e de caráter deliberativo, com autoridade para julgar, recomendar, advertir e até multar as empresas concessionárias que não estejam adequadas à eficiência e a qualidade na prestação dos serviços públicos.

Excepcionalmente, na primeira instalação do Conselho-Diretor da **AGENERSA**, 01 (um) Conselheiro terá mandato de quatro anos, 3 (três) terão mandatos de três anos e 01 (um) terá mandato de dois anos, circunstância que constará dos respectivos atos de nomeação.

Funcionando como um Tribunal Administrativo, o Conselho Diretor julga os processos regulatórios instaurados, para garantir os direitos dos usuários, do poder concedente e das concessionárias, buscando corrigir eventuais falhas operacionais e de atendimento identificadas durante a prestação de serviços.

A análise final e o julgamento dos processos são feitos durante as Sessões Regulatórias abertas à participação de todos os interessados no processo, além da imprensa e do público geral.

3.2 - Câmaras Técnicas

A análise e fiscalização dos contratos de serviços públicos concedidos no âmbito do Estado do Rio de Janeiro são feitas pelas Câmaras Técnicas.

NA AGETRANSP

A **Câmara Técnica de Transportes** acompanha os serviços prestados por três concessionárias de transporte urbano de passageiros – BARCAS, OPPORTANS e SUPERVIA, assim como, por duas operadoras de rodovias – VIA LAGOS e ROTA 116. Acompanha, ainda, o serviço operado pela empresa TRANSTUR, responsável pelos catamarãs e aerobarcos que fazem à travessia Rio-Niterói.

A **Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária** é responsável pela análise dos aspectos financeiros dos contratos de concessão, acompanhando a evolução dos indicadores econômicos

e o grau de influência deles na modicidade das tarifas e no equilíbrio econômico e financeiro das concessionárias. A Câmara faz, ainda, a análise dos pedidos de reajustes e revisões de tarifas.

NA AGENERSA

A **Câmara Técnica de Saneamento** acompanha os serviços de distribuição de água, coleta e tratamento de esgotos em oito municípios da Região dos Lagos, que são operados por duas concessionárias. A PROLAGOS atende aos municípios de Iguaba Grande, São Pedro da Aldeia, Cabo Frio, Búzios e Arraial do Cabo, e a Concessionária ÁGUAS de JUTURNAÍBA opera em Araruama, Saquarema e Silva Jardim.

A **Câmara Técnica de Energia** regula os contratos das concessionárias CEG e CEG-Rio, distribuidoras de gás canalizado na região metropolitana do Rio e em vários municípios do interior do Estado.

A **Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária** exerce as mesmas atividades desempenhadas pela Câmara de Política Econômica e Tarifária da **AGETRANSP**.

3.3 - Secretaria Executiva da AGETRANSP e da AGENERSA

A Secretaria Executiva assessora as ações do Conselho-Diretor, coordena as atividades administrativas e financeiras e dá suporte ao trabalho das Câmaras Técnicas. É a Secretaria Executiva que organiza, acompanha e controla todos os processos abertos na Agência, inclusive os Processos Regulatórios instaurados para analisar as atividades das concessionárias.

3.4 - Assessoria de Relações Institucionais da AGETRANSP e AGENERSA

A Assessoria de Relações Institucionais é o canal de relacionamento da Agência com órgãos do governo e da sociedade civil em geral, além de cuidar do próprio relacionamento interno.

3.5 – Ouvidoria da AGETRANSP e da AGENERSA

A Ouvidoria é responsável pelo atendimento às reclamações dos usuários sobre os serviços concedidos, quando estes não são atendidos satisfatoriamente pelas concessionárias. Ela registra as reclamações e, depois de analisar o teor, encaminha para as concessionárias, solicitando esclarecimentos e providências, ou para as Câmaras Técnicas correspondentes, para que sejam esclarecidos alguns aspectos técnicos necessários para resolver os problemas.

3.6 – Procuradoria da AGETRANSP e da AGENERSA

A Procuradoria substituiu a Assessoria Jurídica da **ASEP-RJ**, tendo como principais atribuições a análise dos atos administrativos praticados pela **AGETRANSP** e pela **AGENERSA**, do ponto de vista da legislação vigente, orientando o Conselho Diretor e os demais órgãos da Agência sobre a necessidade de adequação dos atos administrativos ao que determinam as leis.

3.7 - Auditoria de Controle Interno da AGETRANSP e da AGENERSA

A Auditoria de Controle Interno faz o controle da gestão administrativa, financeira, contábil e patrimonial da Agência, zelando para que os atos praticados pelos diversos setores da Agência estejam de acordo com a legislação que rege a administração pública, além de atuar em conjunto com as Câmaras técnicas nas ações de fiscalização dos contratos de concessão, fazendo ainda, a interface com a Auditoria Geral do Estado (AGE) e com o Tribunal de Contas do Estado (TCE).

3.8 - Assessoria de Informática da AGETRANSP e da AGENERSA

Coordena a distribuição, fiscalização e manutenção dos equipamentos de Informática, orientando aos usuários quanto à correta utilização, sendo ainda responsável pela implantação e gerenciamento da rede interna e do banco de dados da Agência.

3.9 - Gabinete da Presidência da AGETRANSP e da AGENERSA

A Chefia de Gabinete apóia as ações da Presidência da Agência, dando suporte à gestão institucional. Ela coordena a edição de atos normativos, como a celebração de convênios, acordos e parcerias com universidades, centros de excelência, institutos de pesquisa e tecnologia, entre outros, para a realização de trabalhos em favor da regulação das concessões. Outra tarefa é intermediar e facilitar o relacionamento da Agência com a administração pública estadual e, quando necessário, com a esfera federal e municipal, bem como, com as Entidades da sociedade civil com as quais a **AGETRANSP** e a **AGENERSA** devem se relacionar para desenvolver seu trabalho.

3.10 - Superintendência Orçamentária e Financeira da AGETRANSP e da AGENERSA

A Superintendência Orçamentária e Financeira é responsável pela gestão financeira e contábil da **AGETRANSP** e da **AGENERSA**. Elabora o orçamento anual, planeja os cronogramas de desembolso e os pagamentos de fornecedores etc. Está sob sua responsabilidade a administração da receita financeira proveniente da Taxa de Regulação, paga pelas concessionárias, e o pagamento das despesas inerentes às atividades da Agência, tais como salários, aluguel, luz, condomínio, contratos de prestação de serviços, passagens aéreas, entre outras.

3.11 - Superintendência Administrativa da AGETRANSP e da AGENERSA

A Superintendência Administrativa é responsável pelas atividades burocráticas necessárias ao funcionamento da Agência. É essa Superintendência que dentre outras atividades providencia a compra de material de consumo e bens duráveis, a manutenção de equipamentos, a locação de serviços e produtos e, cuida do relacionamento comercial com fornecedores.

4 - PRINCIPAIS REALIZAÇÕES DE 2005

4.1 – Atividades Operacionais

4.1.1 - Ações do Conselho-Diretor

No exercício de 2005 foram realizadas cinco Sessões Regulatórias da **ASEP-RJ**, quando foram apreciados 46 processos que motivaram a elaboração de 54 deliberações publicadas no DOERJ. A **AGETRANSP** realizou em 2005, três Sessões Regulatórias nas quais foram apreciados 38 processos que motivaram a publicação de 39 deliberações no DOERJ. A **AGENERSA** no exercício de 2005 efetuou duas Sessões Regulatórias, apreciando 13 processos, que produziram 11 deliberações publicadas no DOERJ. Ao todo, no ano de 2005, foram, então, apreciados 97 processos que motivaram a elaboração de 104 deliberações do Conselho Diretor publicadas no DOERJ.

Dentre as decisões do Conselho-Diretor, destacamos:

- A aprovação da metodologia de cálculo das tarifas da CEG Rio S/A, assim como, as condições para aplicá-la no segundo quinquênio da Concessão;
- O Conselho Diretor também decidiu recomendar à CEG-Rio que inclua os municípios de Maricá e Saquarema no plano de expansão de gás natural da empresa até 2007.
- A aprovação da metodologia de cálculo das tarifas da Concessionária Águas de Juturnaíba, assim como, as condições para aplicá-la no segundo quinquênio da Concessão;
- A aprovação do reequilíbrio econômico e financeiro do contrato de concessão da Concessionária Águas de Juturnaíba em virtude da alteração das alíquotas do PIS/COFIS;

- Prorrogação do prazo para implantação da Linha Praça XV - São Gonçalo, pela Barcas S/A, até que a concessionária apresente documentação inerente ao protocolo de intenções com a Prefeitura de São Gonçalo, ao decreto de desapropriação da área onde será construída a estação, ao projeto arquitetônico e ao projeto executivo para que a linha seja implantada.

4.1.2- Composição do Conselho-Diretor

Com o término em dezembro de 2004 do mandato do conselheiro João Carlos da Silveira Loureiro, o Conselho Diretor da **ASEP-RJ** voltou a ficar incompleto contando novamente com 4 (quatro) conselheiros: Conselheiro Presidente João Paulo Dutra de Andrade, Conselheira Darcília Aparecida da Silva Leite, Conselheiro Francisco José Reis e Conselheiro José Carlos dos Santos Araújo.

Após a extinção da **ASEP-RJ** em junho de 2005, foi publicado o Decreto Estadual 37.880/05 que transfere o Conselho Diretor da **ASEP-RJ** para a **AGETRANSP**, designando o Conselheiro José Carlos dos Santos Araújo como Conselheiro Presidente Interino da **AGETRANSP**. Conforme previsto no artigo 5º. do Decreto Estadual 37.880/05, a **AGETRANSP** responde, provisoriamente, pelas atividades da **AGENERSA**: “Art. 5º - A finalidade e as competências, bem como a estrutura administrativa, os recursos financeiros, materiais e humanos e as dotações orçamentárias da extinta **ASEP-RJ** serão exercidas e utilizados, respectivamente, pela **AGETRANSP** até a efetiva implantação da Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro - **AGENERSA**.”

No dia 04 de outubro de 2005, a Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro votou a Mensagem nº 36/2005, ementa que indicava os nomes dos Conselheiros para composição da **AGETRANSP**. Passaram a compor o Conselho Diretor da Agência os seguinte conselheiros: Ney Moreira da Fonseca, Conselheiro Presidente, Antônio Pereira Alves de Carvalho, Francisco José Reis, João Carlos da Silveira Loureiro e Maurício Agnelli. No dia 05 de outubro de 2005, a ALERJ aprovou também os nomes que passam a compor o Conselho da **AGENERSA**: José Cláudio Murat Ibrahim, Conselheiro Presidente, Ana Lúcia Sanguedo Boyard, Darcília Aparecida da Silva Leite, João Paulo Dutra de Andrade e José Carlos dos Santos Araújo.

4.1.3 - Câmara de Energia faz vistoria em Obras do Gás Natural

A Câmara de Energia vistoriou e, 2005 diversas obras dos gasodutos que abastecerão de gás natural municípios do interior do Estado, com o objetivo de fazer uma inspeção técnica para garantir aos usuários a segurança e qualidade do sistema que está sendo implantado pelo Programa de Interiorização de Gás Natural da CEG – Rio.

4.1.4 - AGETRANSP multa Barcas S/A em R\$ 100 mil

A **AGETRANSP** multou no exercício de 2005 a Concessionária Barcas S/A em 100 mil reais por estar cobrando, desde dezembro de 2004, tarifa acima do determinado pela Agência.

Em novembro do ano passado a extinta ASEP-RJ deliberou que a tarifa da Linha Praça XV – Araribóia fosse fixada em R\$ 1,85, mas descumprindo esta resolução a concessionária vinha cobrando R\$ 4,00, alegando que estava operando naquela com embarcações tipo “catamarã”. No entanto, o contrato de concessão da Barcas S/A. prevê que a ligação Rio-Niterói, linha social, mesmo que a Concessionária utilize embarcações novas, deverá cobrar o valor máximo estipulado para este tipo de linha, que era na época de R\$ 1,85.

4.1.5 - AGETRANSP solicita à Via Lagos a adoção de medidas de emergência durante o período de interdição da Rodovia BR 101

Em função do possível aumento de fluxo na rodovia RJ -124, Via Lagos, indicada como rota alternativa àqueles que seguem no sentido Rio-Campos pela BR-101, estrada com trecho interditado devido à queda de uma ponte, a **AGETRANSP** solicitou à concessionária a

implementação de estratégias e medidas de emergência para suportar o aumento do fluxo de veículos na rodovia durante todo o período de interdição da BR 101.

4.1.6 - Revisões Quinquenais dos contratos

Durante o exercício de 2005, os processos das revisões quinquenais das Concessionárias estiveram na pauta dos técnicos da Agência. Foram realizadas reuniões e apresentações dos Grupos de Trabalho, das Consultorias e das Concessionárias, que culminaram com a conclusão final dos trabalhos de revisão do Contrato da Concessionária CEG Rio e de Águas de Juturnaíba.

A **ASEP-RJ** aprovou a redução de 1% em média, a partir de 1º de maio de 2005, na tarifa da CEG-Rio. Uma redução específica, que varia de 13% a 18%, foi dado aos ceramistas, beneficiando um importante segmento industrial do Estado. Foi definido também o plano de investimentos a ser cumprido pela concessionária.

A Revisão Quinquenal da concessionária Águas de Juturnaíba, cuja decisão foi deliberada pelo Conselho Diretor em 2005, impactou na redução de 3,5 % da tarifa de água e esgoto na faixa de 0-10mm³ de consumo residencial.

As decisões adotadas pelo Conselho Diretor da **ASEP-RJ** ocorreram após realização de consultas e audiências públicas.

4.1.7 – Atuação das Câmaras Técnicas

Dentre os trabalhos realizados pelas Câmaras Técnicas podemos destacar:

Câmara Técnica de Transportes - CATRA

- Inspeção Técnica em Subestações e Seccionadoras da Concessionária SUPERVIA;
- Inspeção sobre a execução de manutenção preventiva no Sistema de bilhetagem da OPPORTANS;
- Inspeção das portas de isolamento das regiões de sucção e descarga dos canais de ventilação primária das estações do sistema metroviário;
- Vistoria Técnica nos pátios ferroviários de Barão de Mauá, Alfredo Maia e Francisco Sá;
- Fiscalização extraordinária nos pontos de embarque das estações de Mangaratiba, Ilha Grande e Angra dos Reis;
- Inspeção do Sistema de iluminação de emergência e da validade dos extintores de incêndio da estação Praça XV da TRANSTUR;
- Inspeção da sinalização horizontal e vertical da RODOVIA dos LAGOS;
- Acompanhamento da implantação e pavimentação dos acostamentos do trecho de baixada da RJ-116.

Câmara Técnica de Política Econômica e Tarifária – CAPET

- Análise dos pedidos de reajustes ordinários da tarifa padrão de 2005, relativos aos contratos das Concessionárias;
- Análise das memórias de cálculos relativas à taxa de regulação;

- Cálculos de multas, diversas, a serem aplicadas às Concessionárias;
- Análise de pedidos de reequilíbrio econômico e financeiro dos contratos das Concessionárias.

Câmara Técnica de Energia - CAENE

- Vistorias Técnicas e acompanhamento do Programa de Conversão de gás manufacturado para gás natural, com o objetivo de fazer a avaliação dos serviços prestados pela Concessionária CEG em redes e domicílios e do cumprimento da meta contratual de converter o sistema de distribuição de gás canalizado manufacturado para o natural;
- Vistorias técnicas relacionadas à distribuição de gás canalizado, objetivando avaliar os investimentos e os serviços prestados pelas Concessionárias CEG e CEG-Rio.

Câmara Técnica de Saneamento - CASAN

- Fiscalização das obras de esgotamento sanitário, PROLAGOS, relativas aos municípios de Búzios, Cabo Frio, Iguaba Grande e São Pedro da Aldeia;
- Fiscalização das obras de construção de adutora, PROLAGOS, nos municípios de Cabo Frio e São Pedro da Aldeia;
- Vistoria das obras de esgotamento sanitário, ÁGUAS de JUTURNAÍBA, inerentes aos municípios de Araruama, Saquarema e Silva Jardim.

4.2 – Audiências Públicas

4.2.1 - Audiências Públicas das Revisões Quinquêniais

A **ASEP-RJ** realizou em março de 2005, a Audiência Pública da revisão quinquenal da Concessionária Águas de Juturnaíba, com o objetivo de dar transparência às decisões da Agência e oportunizar a participação da sociedade durante o período de instrução dos seus processos regulatórios.

Foram disponibilizados, a partir de fevereiro, no site da **ASEP-RJ**, em Consulta Pública, as propostas da concessionária, o regulamento da audiência e o relatório da consultoria contratada, Fundação Ricardo Franco - IME. A audiência foi realizada no auditório cedido pelo Departamento de Estradas de Rodagem – DER-RJ.

Cerca de 200 pessoas estiveram presentes à audiência de Águas de Juturnaíba que contou com a participação de representantes do Poder Concedente Municipal de Saquarema e Silva Jardim bem como da sociedade civil organizada através dos representantes do Consórcio Lagos São João e da ONG Viva Lagoa.

A **AGENERSA** realizou no dia 15 de dezembro, no auditório do DER, audiência pública da revisão quinquenal da concessionária PROLAGOS. O evento reuniu cerca de 200 pessoas, das quais 20 inscritas para participar da Audiência com apresentações e contribuições.

Estiveram presentes, representantes do Poder Concedente Estadual e Municipal bem como da sociedade civil organizada através de representantes do Consórcio Intermunicipal Lagos São João, Luis Firmino Pereira e o Presidente da ONG Viva Lagoa, Arnaldo Villa Nova.

4.3 – Participação das Agências em Outros Eventos

4.3.1 – A ASEP-RJ no Congresso da ABAR

A **ASEP-RJ** participou do IV Congresso Brasileiro de Regulação promovido pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR em maio de 2005, na cidade de Manaus. Quatorze trabalhos foram apresentados pelos técnicos da Agência nas áreas de fiscalização, regulação técnica, econômica e financeira, comunicação institucional, legislação, indicadores de qualidade, mediação e arbitragem.

4.3.2 - Comissão de Transportes da ALERJ discute sistema metroviário

A Comissão de Transportes da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro realizou Audiência Pública para discutir as medidas necessárias à expansão do Sistema Metroviário. A Agência Reguladora de Transportes do Rio de Janeiro – **AGETRANSP** – esteve representada pela Secretária Executiva, Cristina Lúcia Vianna e pelo Gerente da Câmara de Transportes, Nelson Couto, além de técnicos da Câmara. O encontro contou também com a presença de representantes de entidades organizadas da sociedade civil, do BNDES, da Federação Nacional dos Metroviários, da Opportrans, da Rio Trilhos e do Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura.

4.3.3 – A ASEP-RJ se reúne com ONG`s da Região dos Lagos

A **ASEP-RJ** recebeu em agosto de 2005 representantes das ONG`s, que fazem parte da plenária do Consórcio Lagos de São João, para discutir a questão do esgotamento sanitário na Região dos Lagos. A plenária demonstrou a preocupação da comunidade local com o atraso nas obras da concessionária PROLAGOS relativas ao esgotamento sanitário nas cidades próximas à Lagoa de Araruama.

4.3.4 - AGETRANSP participa de audiência para discutir questões sobre a ViaLagos

Os Gerentes das Câmaras de Transportes, Nelson Couto, de Política Tarifária, Alexandre Guedes e o Assessor Jurídico da Agência, Marcus Simonini participaram no dia 18 de agosto de 2005 de audiência com o Promotor Leandro Silva Navega para discutir os aspectos referentes à concessão da Rodovia dos Lagos. A Agência foi convidada para prestar subsídios à Promotoria sobre questões do contrato.

4.3.5 - AGETRANSP presente no CBCR - BRASVIAS 2005

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Concedidos de Transportes Aquaviários, Ferroviários e Metroviários e de Rodovias do Estado do Rio de Janeiro - **AGETRANSP**, representada pelo Gerente da Câmara de Transportes, Nelson Couto, esteve presente no 4º. Congresso Brasileiro de Concessões de Rodovias, CBCR 2005.

Além da participação no CBCR 2005, a **AGETRANSP** esteve ainda presente no BRASVIAS Expo 2005.

5- CONCLUSÃO

Este relatório sintetiza algumas ações que a **ASEP-RJ**, a **AGETRANSP** e a **AGENERSA** realizaram ao longo de 2005. A Agência através da fiscalização e regulação dos serviços públicos concedidos vem cumprindo seu papel institucional de zelar pela qualidade do atendimento ao cidadão, beneficiando a população do Estado do Rio de Janeiro.