

RELATÓRIO  
de ATIVIDADES

2017



**Agepan**

Agência Estadual de Regulação de Serviços  
Públicos de Mato Grosso do Sul

## Sumário

---

Nossa Capa 5

---

Missão e Visão 6

---

Mensagem do Diretor Presidente 7

---

**Apresentação** 8

---

Ouvidoria

---

Câmara de Julgamento

---

Assessoria de Relações Institucionais

---

Assessoria de Comunicação Social

---

Assessoria de Tecnologia da Informação

---

**Diretorias e Câmaras Técnicas**

---

Administração e Planejamento 18

---

Saneamento Básico 22

---

Gás, Energia e Aquário 30

---

Transporte, Rodovias e Portos 38

---

Unidades de Direção, Regulação e Fiscalização 42

---

Estrutura Organizacional 42

---

Expediente 43

---

## As Flores dos Ipês

**V**alorizar, com o olhar de preservação, as riquezas botânicas brasileiras, e particularmente as sul-mato-grossenses, é excepcionalmente oportuno neste momento em que são aventadas medidas, com reais possibilidades, para disponibilizar áreas das reservas amazônicas ao agronegócio, de exploração mineral em terras indígenas e, no Mato Grosso do Sul, do avanço do cultivo da cana-de-açúcar para áreas pantaneiras.

A todo instante o meio ambiente é ameaçado, tanto pela expansão dos espaços urbanos quanto pela ausência de políticas públicas eficazes que propiciem o crescimento sustentável, em todos os aspectos que dizem respeito às necessidades cotidianas das pessoas. É importante enfatizar que a preservação do meio ambiente é condição indispensável para a vida saudável da espécie humana.

Por conta de um projeto de lei, sancionado pelo então governador Reinaldo Azambuja, o Ipê Amarelo foi declarado oficialmente símbolo do Estado. Conforme o disposto em lei, imagens do Ipê Amarelo deverão ilustrar documentos oficiais e peças publicitárias, em ocasiões com a finalidade de divulgar as belezas naturais e a botânica do Estado de Mato Grosso do Sul.

Nessa direção, a Diretoria da Agepan resolveu ilustrar o Relatório de Atividades de 2017 com fotos de ipês floridos, das ruas e avenidas da cidade de Campo Grande. Ipês amarelos, rosas, brancos e roxos, com indicativos de sua localização, dão beleza às páginas deste relatório.

*"Primeiro foi necessário civilizar o homem em relação ao próprio homem. Agora é necessário civilizar o homem em relação a natureza e aos animais".*

*Victor Hugo*



## Missão

*Servir a sociedade por meio da excelência dos serviços públicos delegados e contribuir com o desenvolvimento sustentável do Estado de Mato Grosso do Sul.*

## Visão

*Ser reconhecida pela sociedade como agência de excelência na regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados, contribuindo para a formulação de políticas públicas sustentáveis.*

## Mensagem do Diretor Presidente

### Um ano de bons indicadores

**O** ano de 2017, diferentemente de 2016, revelou-se positivamente em aspectos importantes para a sociedade brasileira em geral. O PIB voltou a apresentar crescimento em todos os períodos do exercício; aumento de renda das famílias; desemprego em baixa e queda de juros, SELIC de 13,65%, em novembro de 2016, para 6,90% em dezembro de 2017. O Brasil saiu da recessão com uma alta de 1% no PIB do primeiro trimestre do ano. Esses indicadores nacionais também foram verificados regionalmente, permitindo, inclusive, um considerável aumento nas atividades econômicas de Mato Grosso do Sul. A taxa de crescimento do conjunto de riquezas, bens e serviços do Estado situou-se como a 3ª melhor do Brasil.

Voltando ao cotidiano da Agepan, precisamente em abril de 2017, quando da minha recondução ao cargo de diretor-presidente: na ocasião reafirmei, com o apoio da Diretoria, a disposição de continuar agindo com firmeza no sentido de valorizar e aperfeiçoar o trabalho que é desenvolvido pelos vários setores da agência, objetivando sempre o equilíbrio das relações público/privadas nas concessões delegadas, como também em ações constantes de incentivo aos nossos colaboradores na busca da excelência nos métodos que são aplicados dia após dia. E, com essa conjunção de objetivos, manter o equilíbrio receita/despesa da agência, condição primordial para a materialização dos resultados pretendidos.

As páginas deste relatório elencam as principais ações da Agência e importantes resultados obtidos durante o exercício de 2017, das quais destaco a Campanha **Abraça essa Ideia #useocinto** por conta da relevância dos indicadores apontados e dos ganhos institucionais alcançados. Decorridos cem dias de conscientização do uso do cinto de segurança em viagens rodoviárias no Estado de Mato Grosso do Sul, foi realizada uma pesquisa de opinião, elaborada pela Agência, para aferir se a campanha influenciou na mudança de hábito dos usuários do transporte intermunicipal de passageiros.



Do universo pesquisado, 52,3% dos entrevistados afirmaram que utilizam o cinto durante toda a viagem, e quase a metade dos usuários, 44,7%, afirmaram que adotaram o hábito de uso após receberem informações durante a implementação das ações da campanha.

Protagonismo, eficiência, equidade e a incansável busca de atualização e novos conhecimentos são fatores determinantes para se alcançar o sucesso em qualquer empreitada.

Boa leitura!

**Youssif Domingos**



### Do Ipê, a Flor Nacional

A típica árvore de Ipê é a denominação de uma grande variedade de espécies do gênero *Tabebuia* e *Handroanthus*, sinônimos e ambos da família *Bignoniaceae*. É muito conhecido por sua beleza, exuberância das flores e ampla distribuição em todas regiões do Brasil. Os ipês são caducifólias, ou seja, perdem todas as folhas que são substituídas por cachos de flores de cores intensas. São árvores de grande porte que gostam de calor e sol pleno.

Atualmente, o pau-brasil é a árvore nacional e o Ipê é considerado a flor nacional. Suas flores possuem forma de funil, como se fossem uma cornetinha, podem ser elas amarelas, roxas, rosas, brancas e até verdes. Floresce entre junho e novembro, começando pela cor roxa e rosa, depois o amarelo e por último o branco. Elas caem no decorrer de uma semana, cobrindo o chão com a sua cor.

O nome ipê origina-se da língua indígena tupi e significa casca dura. O mesmo também é conhecido como pau d'arco, porque antigamente os índios utilizavam a madeira dessas árvores para fazerem os seus arcos de caça e defesa.

(Instituto Brasileiro de Florestas)

## Apresentação

# Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul

**A**gepan - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul é uma autarquia estadual

multissetorial com personalidade jurídica de direito público, patrimônio próprio e autonomia técnica, administrativa e financeira, com sede e foro na capital do Estado, vinculada à Secretaria de Estado de Governo e Gestão Estratégica.

A Agepan regula e fiscaliza os serviços de interesse público de natureza econômica, de competência do Estado de Mato Grosso do Sul. Atua para que esses serviços prestados pelas operadoras delegadas, públicas ou privadas, sejam adequados quanto ao atendimento de seus mercados, assegurando qualidade e preços justos e, nessa direção, os direitos dos usuários. Exerce, também, a função de mediação de conflitos entre as operadoras delegadas (concessionárias, permissionárias ou autorizatárias) e o poder concedente.

Na esfera federal e municipal a sua atuação constitui-se por delegação formalizada mediante disposição legal, pactuada e/ou por meio de convênio.

## Áreas de atuação

- Energia Elétrica (competência federal) delegação da Anel.
- Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros (competência estadual).
- Gás Canalizado (competência estadual).
- Saneamento - abastecimento de água e esgotamento sanitário (competência municipal) - delegação dos municípios.
- Terminal Hidroviário Interior de Porto Murtinho (competência estadual).

- Pode ainda atuar nas áreas de Ferrovias e Travessias Fluviais, Terminais de Cargas, Telecomunicações, Infovias, Rodovias, Aeroportos, Dutovias, Inspeção de Segurança Veicular e outras atividades que caracterizem a prestação de serviço em regime de delegação.

## Energia Elétrica

Por meio de Convênio de Cooperação Técnica, firmado com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, fiscaliza os serviços prestados pelas duas Concessionárias de Energia Elétrica que atuam em Mato Grosso do Sul - Energisa MS e Elektro, bem como os empreendimentos de geração de energia elétrica em operação, construção e ampliação no Estado.

## Gás Canalizado

Regula e fiscaliza os serviços de distribuição do gás canalizado da Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul - MSGás.

## Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

Regula e fiscaliza os serviços de titularidade estadual prestados por meio das operadoras de transporte regular de passageiros, transportadoras turísticas e vans autorizadas.

## Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

Regula e fiscaliza os serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, de titularidade municipal, que são delegados à Agepan por meio de convênios.

## Missão da Agência

O capital humano da Agepan é formado por um corpo técnico de conhecimento qualificado, associado às áreas específicas de atuação da autarquia, com a missão de "Servir a sociedade por meio da excelência dos serviços públicos delegados e contribuir com o desenvolvimento sustentável do Estado de Mato Grosso do Sul".

## Estrutura Organizacional

A Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul - Agepan é administrada por uma Diretoria Executiva, formada pelo Diretor-Presidente e outros quatro Diretores.

## Organograma da Agepan

O Decreto Nº 14.443, de 6 de abril de 2016, estabelece a estrutura básica da Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (AGEPAN).

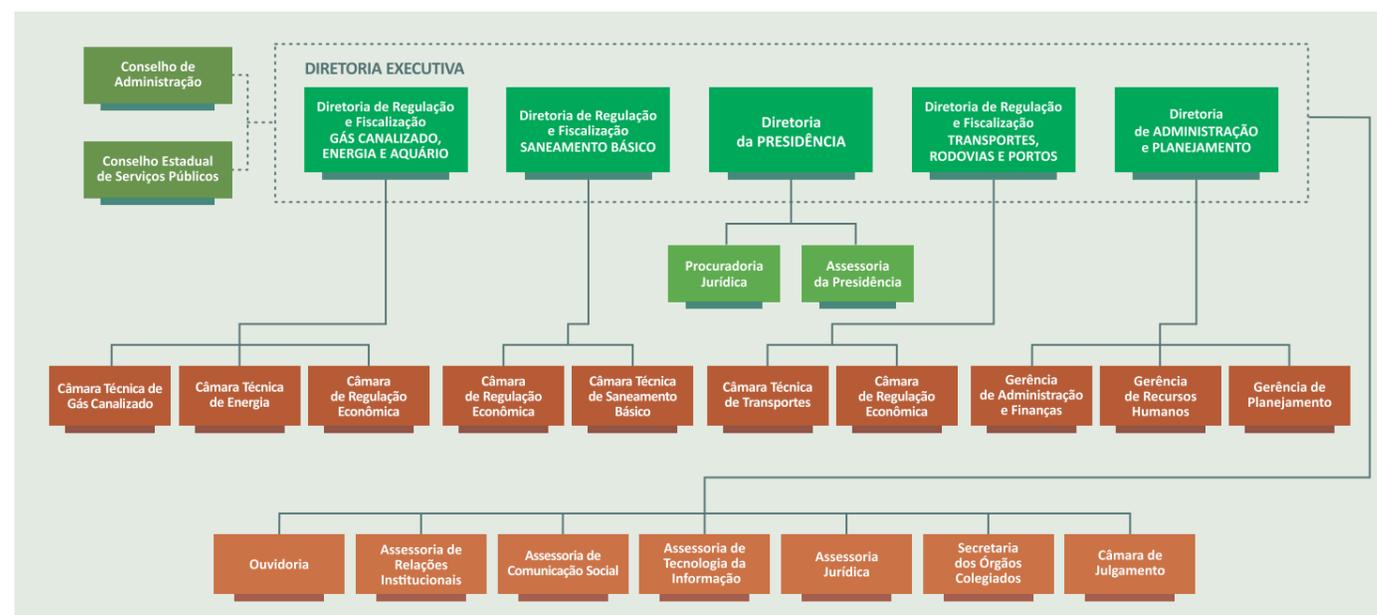


Figura 1: Organograma

Fonte: Elaborado pelo autor.

## Ouvidoria

# Um canal de relacionamento com os usuários e demais agentes

A Ouvidoria da Agepan tem por objetivo intermediar conflitos entre os usuários, os prestadores de serviços públicos delegados e o Poder Concedente, buscando alternativas que atendam ao interesse de todos os envolvidos. Para alcançar esse propósito vincula-se, desde abril de 2016, à Diretoria Executiva da Agência e atua de forma imparcial e independente ao receber, registrar e providenciar o tratamento adequado às reclamações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e informações relacionadas aos serviços públicos delegados.

Dessa forma, a Ouvidoria atua como canal de relacionamento com os usuários e demais agentes, contribuindo para que os serviços públicos regulados pela Agepan sejam prestados de acordo com as previsões legais e com os instrumentos de delegação.

Nesse contexto, destaca-se o papel do Ouvidor ao zelar pela eficiência e qualidade dos serviços públicos regulados, favorecendo o estabelecimento de relações de cooperação entre os agentes, além de manter intercâmbio com as demais áreas da Agência e com outros órgãos de defesa do consumidor, subsidiando, a partir das solicitações registradas, os processos de regulação e fiscalização.

A Ouvidoria também desempenha atividades relacionadas ao serviço de energia elétrica, conforme convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Em 2017, ocorreram alterações nesse convênio e a Ouvidoria passou a receber as solicitações presenciais dos usuários do Mato Grosso do Sul, encaminhando-as para tratamento na Aneel.

Além disso, a Ouvidoria faz análise do atendimento oferecido pela Energisa MS, por meio do monitoramento de amostras das solicitações de usuários, registradas na Aneel. Nesse convênio, os principais produtos desenvolvidos pela Ouvidoria da Agepan são: relatórios mensais de programa de qualidade e reuniões periódicas com a distribuidora para ajustes de procedimentos, com foco no que foi observado no monitoramento.

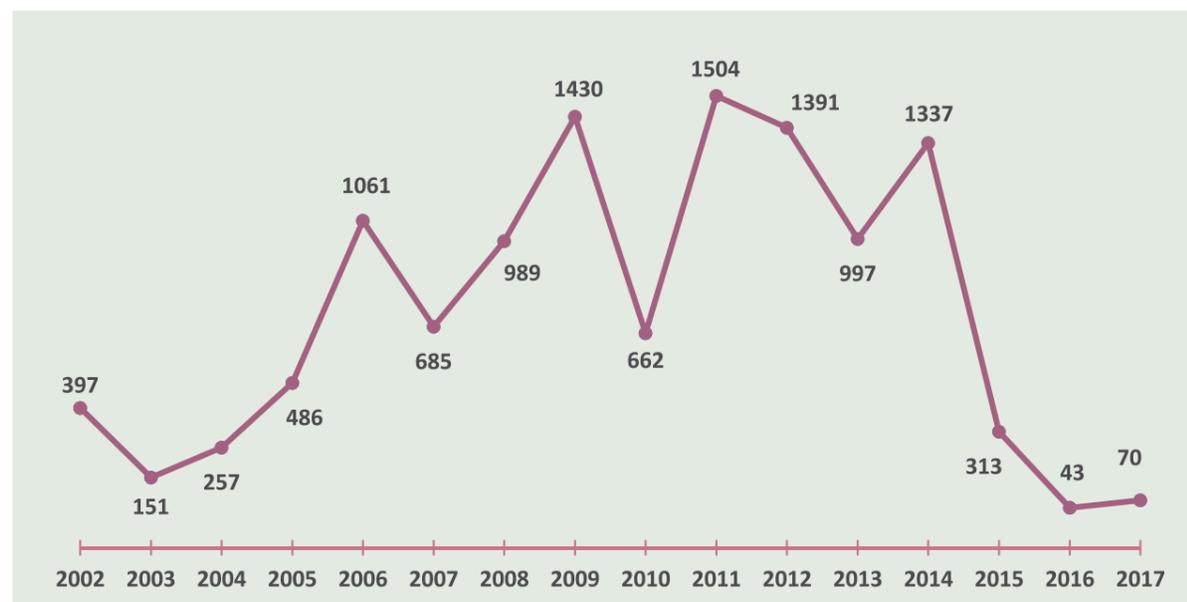


Figura 2: Evolução do atendimento de reclamações de energia de 2002 a 2017

Fonte: Elaborado pelo autor

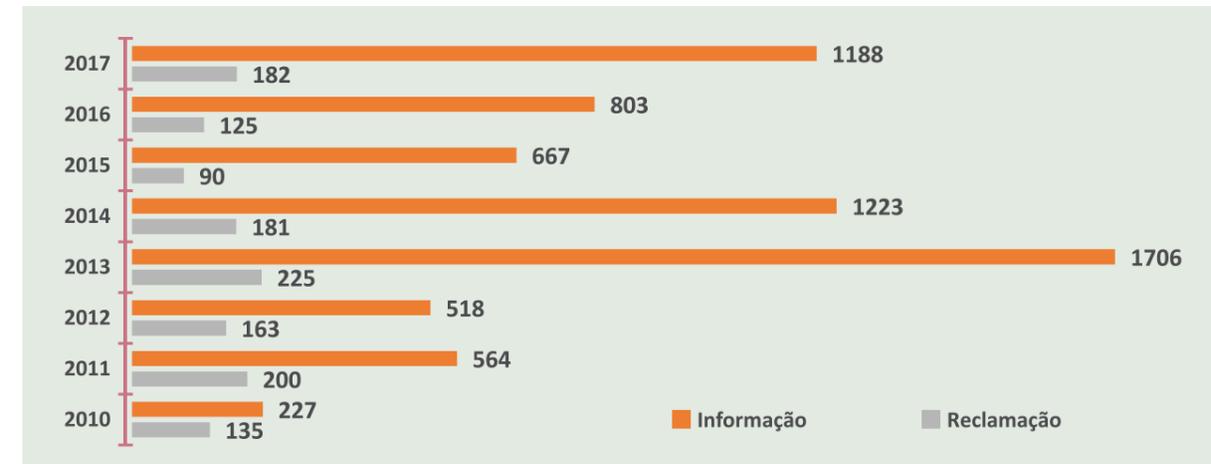


Figura 3: Evolução do atendimento de reclamações de transporte de 2010 a 2017

Fonte: Elaborado pelo autor

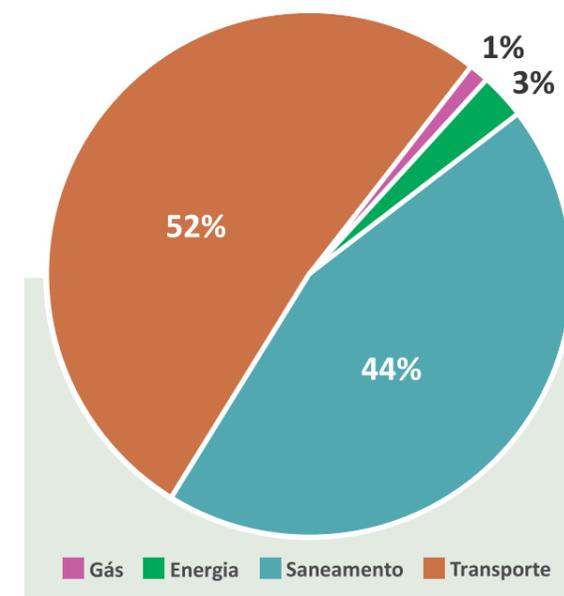


Figura 4: Participação percentual de atendimento por serviços

Fonte: Elaborado pelo autor

Ainda nesse segmento, a Ouvidoria participa das reuniões do Conselho de Consumidores de Energia Elétrica da área de concessão da Energisa MS (CONCEN), entidade de caráter consultivo que visa contribuir para a melhoria dos serviços prestados aos usuários. Além do atendimento às manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados, a Ouvidoria participa ativamente da Rede de Ouvidorias Públicas de Mato Grosso do Sul, colaborando para o desenvolvimento de ações integradas em defesa dos interesses coletivos, bem como para a eficiência e a transparência dos serviços públicos oferecidos pelo Estado.

Viabilizando a transparência e a participação da sociedade no processo decisório da Agepan, a Ouvidoria também atua nos processos de audiência e consulta pública, conduzindo-os desde a emissão do Aviso à Divulgação dos resultados no Sistema de Audiências/Consultas, disponibilizado em ambiente do site da Agência.

Nessa atividade, em 2017 foram realizadas duas consultas públicas: Saneamento Básico e Gás Canalizado; e uma audiência pública, no serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

Com finalidade de aprimorar o acompanhamento dos atendimentos aos usuários, a Ouvidoria começou a construir, em parceria com a Assessoria de Tecnologia da Informação, o Sistema Integrado de Ouvidoria que possibilita interações com as áreas técnicas da Agência e com as entidades reguladas, facilitando, agilizando e melhorando o tratamento das solicitações dos usuários, bem como o monitoramento dos serviços prestados.

## Atendimentos aos usuários dos serviços públicos regulados

A Ouvidoria acompanha, por meio do atendimento aos usuários, as empresas que prestam os serviços públicos de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, saneamento básico e gás canalizado, além do serviço de energia elétrica, mediante convênio com a Aneel.

A seguir, os atendimentos registrados em 2017:

- Energia elétrica: 70 atendimentos presenciais referentes às duas distribuidoras que atuam no Mato Grosso do Sul: Energisa MS e Elektro.
- Transporte rodoviário intermunicipal de passageiros: 1370 atendimentos, sendo 1188 solicitações de informações e 182 reclamações sobre os serviços prestados pelas transportadoras que executam serviços regulares, fretamento eventual e fretamento contínuo em Mato Grosso do Sul.
- Saneamento básico: 1126 atendimentos, divididos em 1112 informações e 14 reclamações sobre os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados pela Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul (Sanesul).
- Gás Canalizado: 1 reclamação quanto ao serviço prestado pela Companhia de Gás de Mato Grosso do Sul (MSGÁS).

## Câmara de Julgamento

Durante o ano de 2017 foram realizadas 21 reuniões de julgamento de processos no período entre 01/01/2017 e 27/12/2017. Ao longo do ano, recebeu 87 processos para relatoria e julgamento, sendo que destes, 7 foram remanescentes do ano anterior e os outros 80 recebidos referiam-se à autos de infração lavrados aos prestadores de serviço de transporte intermunicipal de passageiros.

## Resultados no ano

- 38 penalidades de multa foram mantidas;
- 22 autos de infração com penalidade de multa, tiveram a pena transformada em advertência;
- 26 penalidades de multa foram canceladas e encaminhadas para a Diretoria Executiva.

O prazo médio de julgamento ficou em 33 dias, levando-se em conta que as reuniões ocorrem a cada 15 dias conforme Regimento Interno aprovado por meio da Portaria Agepan nº 152, de 21 de setembro de 2017.

Dando andamento aos trabalhos que se iniciaram em 2016, a Câmara tem procurado contribuir com as adequações necessárias nos processos e nota-se uma melhoria crescente tanto na celeridade, quanto na instrução processual, o que demonstra que os objetivos da Diretoria Executiva e da Câmara de Julgamento estão sendo alcançados.

## Resultados de 2016 a 2017

Analisando os números da Câmara de Julgamento desde a sua primeira reunião, realizada em 29/03/2016, temos os seguintes resultados:

- 159 penalidades de multa foram mantidas;
- 43 autos de infração com penalidade de multa, tiveram a pena transformada em advertência;
- 37 penalidades de multa foram canceladas e homologadas pela Diretoria Executiva;
- 44 penalidades de multa foram canceladas e encaminhadas para a Diretoria Executiva; e

A Câmara espera continuar adequando seus próprios procedimentos a fim de firmar-se como uma instância recursiva célere, eficiente e reconhecida, bem como continuar auxiliando as áreas na melhoria diária dos seus procedimentos.

## Assessoria de Relações Institucionais

Assessoria de Relações Institucionais - ARI - engloba as atividades de relacionamento institucional e marketing da Agência. É focada em interagir com as instituições representativas da sociedade civil organizada e do setor público, como também tem a atribuição de realizar ações institucionais e educativas voltadas aos usuários dos serviços públicos delegados no Estado de Mato Grosso do Sul.

## Campanha pelo uso do cinto de segurança

A campanha, iniciada em 9 de dezembro de 2016, foi implementada com a finalidade de informar e conscientizar os passageiros a respeito da importância do uso do cinto de segurança durante as viagens intermunicipais.



Durante o ano de 2017, com operações e fiscalizações a campo em diferentes rodovias do Estado e abordagem de veículos (ônibus e micro-ônibus), foram distribuídos folhetos com orientação aos passageiros por meio do trabalho da equipe da Agepan e apoio das instituições parceiras no projeto. 40 municípios do Estado receberam ações nos meses de duração da campanha.

## Pesquisa de Campo

Após o período de massificação da Campanha foi realizada uma pesquisa com os passageiros em início de viagem ou durante o seu deslocamento. Além de identificar a frequência de viagens e o tipo de veículo utilizado – ônibus e/ou van, a pesquisa procurou verificar se a campanha causou o resultado esperado: provocou mudança de hábito dos passageiros quanto à importância de uso do cinto de segurança. Outro objetivo da pesquisa foi o de apurar se as determinações da Portaria Agepan para as operadoras do serviço, quanto ao cinto de segurança, estavam sendo cumpridas e percebidas pelos passageiros.

Dos 853 formulários da Pesquisa de Campo, respondidos de forma consistente, foram obtidos os seguintes resultados: a campanha influenciou o comportamento dos entrevistados quanto a necessidade de uso do cinto de segurança durante toda a viagem; os operadores do Sistema TRIP/MS têm cumprido as normas de segurança definidas na Portaria da Agepan, que determina que o cinto de segurança esteja disponível para o uso de forma adequada.

A Figura a seguir demonstra os resultados encontrados na Pesquisa de Campo.

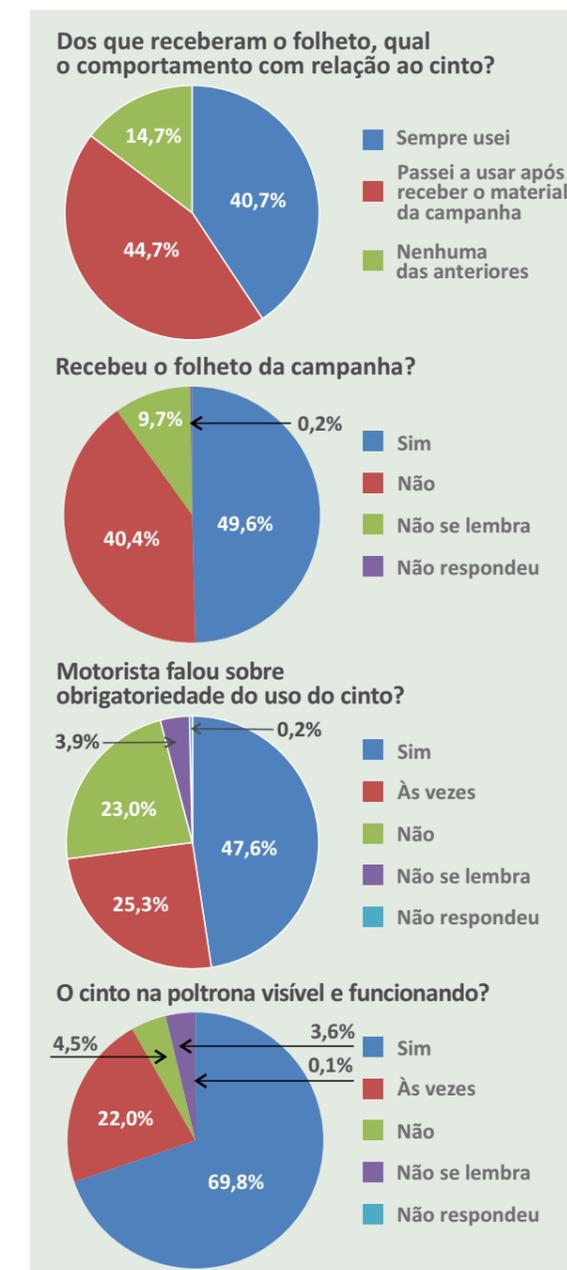


Figura 5: Resultados da Pesquisa de Campo  
Fonte: Elaborado pelo autor

## Resumo das ações

- 130.000 folhetos distribuídos aos passageiros, com dicas e informações, e 450 cartazes afixados em terminais rodoviários, e enviados a diversas instituições públicas. Os folhetos também foram entregues às operadoras do serviço para serem grampeados às passagens no momento da emissão do bilhete;

- 152 operações de fiscalização nas estradas de MS e nos terminais rodoviários, com a abordagem de 2.417 veículos, entrega de folhetos e conscientização dos passageiros;
- Veiculação (spots e vídeos) na Rádio Educativa e TV Educativa, com dicas da campanha, em diversos horários da programação;
- Páginas na Internet do MPF/PR MS, Portal Educativa MS e CCR MSVia veicularam o banner da campanha, com link direto para página no sítio eletrônico da Agência contendo a descrição das ações e os respectivos materiais de comunicação. Nesses sítios foram publicadas matérias sobre essa ação.
- A Assessoria de Comunicação da Agência publicou diversas matérias sobre o tema, embasadas nas dicas da campanha, que foram replicadas no Portal do Governo do Estado e por outros veículos de comunicação;
- A TV Morena dedicou 8 minutos de reportagem a respeito da campanha, por ocasião do lançamento oficial e operacional. Foram produzidas posteriormente outras reportagens em diferentes canais de TV, inclusive na TVE;
- O sítio eletrônico do Observatório Nacional de Segurança Viária de SP, parceiro na campanha, publicou matérias;
- Participação da Operação RODOVIDA com a campanha pelo uso do cinto de segurança.
- Em agosto, após a finalização de relatório sobre o desenvolvimento e as decorrências da campanha, os servidores da Agência participaram de reunião com a finalidade de conhecimento e avaliação dessa ação.

## Seminário REGULASAN

Conforme previsto no convênio de assistência técnica para a área de saneamento, firmado pela Agepan com o Ministério das Cidades, Campo Grande sediou, entre os dias 14 e 16 de fevereiro, o primeiro seminário REGULASAN com a participação das Agências Reguladoras selecionadas para o programa.

O evento, realizado no CREA-MS, contou com a presença de colaboradores da área de Saneamento Básico e de outros setores da Agência integrados ao projeto. O cerimonial de abertura foi conduzido pela ARI.

## Administração e Planejamento

O Projeto Gestão por Competência do Governo do Estado, do qual a Agepan participa, teve a sua primeira parte finalizada com o mapeamento e definição das competências, Habilidades e Atitudes da Agência, coordenada pela ARI.

## Audiência Pública

### Reajuste de Tarifas no Transporte Intermunicipal de Passageiros

A Assessoria de Relações Institucionais, de acordo com definições constantes da Portaria Agepan nº 136, providenciou a publicação no Diário Oficial do Estado, a elaboração de banner para veiculação no sítio eletrônico da Agência, bem como os ofícios de divulgação do ato e o envio às instituições com interesse no assunto.

## Informativo 2015



Foram concluídos os trabalhos de edição, criação e finalização do Informativo Agepan 2015, o qual foi impresso e distribuído às instituições de interesse público e disponibilizado à sociedade em geral no sítio eletrônico da Agência.

## Transparência

As ações desenvolvidas pela Agência devem obedecer a Constituição Federal no que se refere aos princípios da Administração Pública, relativos à transparência e publicidade de atos, programas e campanhas dos órgãos públicos, bem como o de cumprir o papel de resguardar o interesse social. Em face ao disposto na legislação, a ARI elaborou um banco de dados composto das principais ações da pasta, desde o final de 2003 até novembro de 2017, disponível para *download* no link <http://www.agepan.ms.gov.br/atividades-e-ev>.

No mês de dezembro, foi aberto o Processo de Acervo desse material, catalogado e organizado em ordem cronológica, o qual foi concluído e enviado à Diretoria de Administração e Planejamento.

## Assessoria de Comunicação Social

### Estamos nas mídias sociais

Já há algum tempo as tecnologias estão alterando a forma de as pessoas se comunicarem e se informarem. A acessibilidade da internet e dos aparelhos móveis faz a comunicação circular em velocidade maior do que se poderia imaginar há uma ou duas décadas.

Em 2017, o Facebook atingiu 1,4 bilhão de usuários ativos e, somando aqueles que não eram ativos, a rede social chegou a ter 2,13 bilhões em todo o mundo. Impossível ignorar essa nova realidade. Atendendo, então, solicitação da Diretoria Colegiada da Agepan, foi criada a fanpage da Agência, com apoio da Assessoria de Tecnologia da Informação.

Sob responsabilidade da Assessoria de Comunicação, a criação das publicações e as atualizações são feitas com média semanal, podendo ter intervalo menor em caso de surgimento de fato novo.

Na *fanpage* são postados conteúdos factuais, informações institucionais que ajudam a disseminar o conhecimento da Agência e dicas direcionadas ao usuário. As publicações são feitas especialmente para a rede social, com texto, formatação, uso de cores e linguagem que busca conversar com o público usuário da ferramenta.

No primeiro ano de funcionamento foram produzidas 112 postagens, englobando todos os serviços regulados, a Ouvidoria e eventos realizados.

Ainda que não seja o objetivo principal, visto que a Ouvidoria é o setor que possui os canais próprios para tratativas de reclamações, a fanpage se tornou também um canal de contato para o usuário. Quatro perfis utilizaram esse canal durante o ano de 2017.

## Imprensa

As matérias jornalísticas (releases) produzidas pela Assessoria representam o mais frutífero instrumento de divulgação e esclarecimentos acerca das ações da Agência Reguladora. Seja propondo conteúdo como pauta, seja respondendo a demanda oriunda de veículo de comunicação, os textos jornalísticos – postados na página da Agepan, no Portal MS ([www.ms.gov.br](http://www.ms.gov.br)) ou distribuídos via mailing – fazem a informação chegar com credibilidade a um grande número de leitores – além de ouvintes de rádio e telespectadores de TV. Um total de 76 releases foram produzidos e divulgados.

## Informação e Transparência

Dentro do projeto de melhorar a Transparência e o Acesso à Informação nas unidades do Poder Executivo, a Agepan deu início a algumas ações necessárias nos seus canais de comunicação.

Entre setembro e dezembro, por solicitação da Assessoria de Relações Institucionais, que coordenou internamente o processo, a Assessoria de TI e a Assessoria de Comunicação deram início à avaliação de inovações que poderiam ser implementadas.



Figura 6  
Fonte: Elaborado pelo autor

Essa iniciativa teve como foco melhorar o acesso a informações e dados que já estão disponíveis no site, criando caminhos mais rápidos e nomenclaturas mais claras. Outra proposta definiu novos links temáticos a serem disponibilizados em um hot site específico a ser criado. Nessa etapa, coube a ACOM construir o texto-cabeçalho do novo sítio, essencial para explicar, informar e orientar o leitor.

## Interno

Na comunicação interna, a ACOM assimilou a revisão criteriosa e adequação de textos das edições mensais do Diz Agepan. O trabalho revisional molda em formato de mais fácil leitura conteúdo técnico produzido pelas áreas fins; edita para o formato do informativo mensal conteúdos já divulgados em outras plataformas da Agepan; realiza correções ortográfica e gramatical; e auxilia, quando solicitado, os diretores na elaboração de texto editorial.

## Assessoria de Tecnologia da Informação

O núcleo de TI, por meio de seu Escritório de Projetos, deu continuidade ao programa e-Agepan, que consiste na execução de projetos de Análise e Melhorias dos Processos Organizacionais e no desenvolvimento de Sistemas Setoriais alinhados aos Novos Processos Organizacionais.

Dentro do programa e-Agepan, o Escritório de Projetos priorizou seus esforços no desenvolvimento do Sistema Integrado de Ouvidoria, avançando, então, para a reta final do projeto e-Ouvidoria, que prevê o desenvolvimento de um sistema setorial que tenha integração com o cidadão e com as empresas prestadoras de serviços dentro de um único sistema da Agepan.

No projeto e-Transporte, o Novo Processo Organizacional está em fase de avaliação pela Diretoria, mas algumas melhorias já tiveram aprovação realizada e já foram lançadas nos sistemas ainda vigentes, como os Certificado de Regularidade Cadastral e Certificado de Vistoria disponibilizados 100% digitais para os operadores de transporte.

Fora do programa e-Agepan, o Escritório de Projetos vem desenvolvendo melhorias no sistema de Intranet da Agepan, que entraram no ar em outubro, e atendeu solicitações de melhorias e correções de bug nos sistemas vigentes.

## Conselho do Escritório de Projetos da SEGOV

Externamente, o Coordenador de TI e Gerente de Portfólio do Escritório de Projetos de TI, Márcio Rigues, foi convidado pela Secretaria de Governo – SEGOV para compor o Conselho do Escritório de Projetos da SEGOV. O objetivo do Conselho é auxiliar o Escritório de Projetos da Secretaria de Governo.

## e-Agepan

A Assessoria de TI, por meio do Escritório de Projetos, deu prosseguimento ao programa e-Agepan, que consiste na execução de projetos de Análise e Melhorias dos Processos Organizacionais e no desenvolvimento de Sistemas Setoriais alinhados aos Novos Processos Organizacionais.

Dentro do programa e-Agepan, o Escritório de Projetos, após testar e não obter sucesso com a implantação do sistema e-OUV (cedido pelo Governo Federal), desenvolveu e implantou o sistema e-Ouvidoria, preparado exclusivamente para atender a Ouvidoria da Agepan permitindo uma total integração digital entre a sociedade e as empresas de serviços públicos regulados pela Agepan. O sistema pode ser acessado pela página da Agepan ou diretamente pelo endereço <http://ouvidoria.agepan.ms.gov.br>.

Ainda no programa e-Agepan, a ATI atendeu à Gerência Financeira e a Assessoria Jurídica dando início ao planejamento do módulo Dívida Ativa do sistema e-Financeiro.

Nesta etapa a ATI realizou a modelagem e prototipagem das funcionalidades do sistema e criou o cronograma deste módulo do projeto. Também foi desenvolvido o novo sistema de baixa automática das guias de pagamento da Agência, disponível no endereço <http://financeiro.agepan.ms.gov.br>. A ATI também deu continuidade ao programa e-Transporte, trabalhando na integração entre a CATRANSP e a SEFAZ através da integração dos sistemas SGLVF - CT-eOS e SGCB – BP-e. Foram iniciadas as reuniões com a SEFAZ e as empresas de transporte para definir as regras de integração e planos de ação necessários para a execução.

## Otimização na emissão de Certificados

Fora do programa e-Agepan, o Escritório de Projetos desenvolveu, junto com a CATRANSP, medidas para padronizar, modernizar e tornar os Certificados de Regularidade Cadastral e Certificados de Vistoria assinados digitalmente e disponíveis através do sistema SGLVF (Sistema de Gestão de Licenças de Viagens de Fretamento). Essa medida reduziu consideravelmente o tempo e o esforço que as empresas despendiam para obter estes documentos.



Bem-vindo à Ouvidoria da Agepan!

Aqui, através do e-Ouvidoria, você pode fazer uma solicitação, reclamação, denúncia ou pedir uma informação sobre os serviços de:

- Transporte Intermunicipal de Passageiros;
- Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário fornecidos pela Sanesul;
- Gás Canalizado fornecido pela MSGás.

Faça seu cadastro e deixe registrada a sua primeira solicitação. Em seguida, você poderá acompanhar o andamento do seu protocolo e atualizar seus dados cadastrais.

**IMPORTANTE:**

Seus dados pessoais são utilizados apenas pela Ouvidoria da AGEPAN para informar seu protocolo, encaminhar uma resposta ou complementar informações. Caso deseje permanecer anônimo(a), ligue 0800 600 0506, de segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h00 às 17h00.

Antes de encaminhar sua reclamação à Ouvidoria da Agepan, busque primeiro a empresa. Ela é obrigada a atender sua solicitação. Se o problema não for resolvido, fale conosco.

Você também pode utilizar outros **Canais de Atendimento:**

- telefone, de segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30 às 17h30, ligue 0800 600 0506;
- atendimento presencial, de segunda à sexta-feira, das 7h30min às 11h30min e das 13h30 às 17h30: Avenida Afonso Pena nº 3026 - Centro - Campo Grande/MS CEP 79002-073;
- e-mail: [ouvidoria@agepan.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@agepan.ms.gov.br);
- Reclamações sobre Energia Elétrica;
- Reclamações sobre outros serviços.

Figura 7

Fonte: Elaborado pelo autor

## Diretoria de Administração e Planejamento • DAP

# Sempre em busca de melhores resultados

**A**DAP coordena, supervisiona e realiza atividades relativas à execução orçamentária e financeira da Agepan. Coordena ativamente a implantação de ferramentas de controle interno para melhor obtenção de resultados nos âmbitos do planejamento, elaboração orçamentária, execução financeira e controle contábil das contas da Agência e, nessa direção, utiliza um conjunto de sistemas para otimizar essas atividades.

### Principais Sistemas Utilizados

#### SPF • Sistema de Planejamento e Finanças

Visa adequar a Contabilidade do Estado de Mato Grosso do Sul às Normas de Contabilidade Aplicada ao Setor Público (NBCASP), e tem por finalidade ser um instrumento de desenvolvimento do processo de planejamento, de orçamento, de monitoramento e acompanhamento da execução física e financeira.

Esse sistema visa também efetuar o registro dos atos e fatos relacionados à execução orçamentária, financeira e patrimonial; disponibilizar o acompanhamento do serviço da dívida; disponibilizar o registro dos contratos, convênios e instrumentos similares; e disponibilizar o Balanço Geral do Estado.

#### SPI - Sistema de Protocolo Integrado

Sistema oficial do Estado de controle dos processos administrativos e documentos protocolados, integrado entre os órgãos e entidades vinculadas.

#### SGC • Sistema Central de Compras

Sistema da Superintendência de Gestão de Compras e Materiais, vinculada à Secretaria de Estado de Administração e Desburocratização (SAD) do Governo do Mato Grosso do Sul, responsável pelas licitações de compras de bens, materiais e serviços da administração estadual.

#### GCONT • Sistema de Gestão de Contratos

Mecanismo de controle e acompanhamento dos contratos administrativos, seus aditivos e instrumentos similares, operacionalizado pela Secretaria de Estado de Fazenda, sob responsabilidade da Coordenadoria de Controle de Contratos e Convênios da Auditoria Geral do Estado.

#### e-DOCMS • Sistema de Comunicação Eletrônica

Sistema Web que objetiva permitir a criação, o gerenciamento e o trâmite de documentos oficiais utilizados entre órgãos e entidades do Poder Executivo e Prefeituras. Esse dispositivo contempla os seguintes tipos de documentos que tramitarão conforme normatização: Comunicações Internas (CI), CI Circular, Ofícios e Ofícios Circulares.

#### Sistema de Cobrança de Boletos

Sistema que passou por atualizações, visando atender as demandas da Agepan e dos usuários externos, possibilitando a agilidade na emissão de boletos *online*.

#### e-Financeiro

Novo sistema, que está em fase final de implantação, para migração de todos os sistemas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, regulados e fiscalizados pela Agepan, inclusive os de boletos, que contempla um módulo, já em operacionalização, para inscrição dos devedores da Agência em Dívida Ativa do Estado e em Protesto Extrajudicial.

#### GSI • Gestão Sistema Integrado

Sítio que abrange diversos sistemas do Recurso Humano, o qual contempla o SIGTRANSP - Sistema Gestor de Transporte do Servidor Público, SIGPAD - Sistema Gestão Pagamento de Diferença do Servidor, SISGED- Sistema Gestão de entrada de dados e o SIPEM – Sistema Perícia Médica.

### Gestão de Recursos Humanos e Planejamento

#### Gestão por Competência

Em 18 de abril de 2017 foi publicado o Decreto nº 14.719, que regulamentou a Avaliação de Desempenho Individual dos Servidores Civis, integrantes do Plano de Cargos, Empregos e Carreiras do Poder Executivo de Mato Grosso do Sul (ADI), pautada no modelo de Gestão por Competência.

A Agepan participou da primeira etapa do Projeto Gestão por Competência do Governo do Estado, que objetiva orientar esforços para planejar, captar, desenvolver e avaliar, nos diferentes níveis da organização, as competências necessárias à consecução de seus objetivos. Pautada nos princípios da eficiência do serviço público, esse processo engloba a gestão e desenvolvimento de pessoas e perpassa por toda a adequação necessária à modernização do Estado e a melhoria na prestação dos serviços a sociedade.



Figura 8

Fonte: Elaborado pelo autor



#### Ipê Rosa

*Tabebuia avellanedae* ou *Handroanthus avellanedae*

Ocorre com mais frequência no Sul do país, desde o Mato Grosso do Sul até o Rio Grande do Sul. Pode alcançar de 20 até 35 metros de altura, com tronco ereto e cilíndrico de 60 a 80 cm de diâmetro. Suas flores possuem tons de rosa e roxo, floresce de junho a agosto. É a espécie de ipê mais comum no paisagismo do sul do Brasil, quando em flor é uma árvore muito bela, um grande espetáculo da natureza.

(Instituto Brasileiro de Florestas)

Árvores localizadas na Avenida Mato Grosso, próximo ao cruzamento com a Avenida Ceará.

## Mapeamento

Foi publicado em 11 de maio de 2017 a Portaria nº145, que dá publicidade às Competências Essenciais e Gerenciais mapeadas e validadas pela Agepan. Nessa etapa foi efetuado o levantamento dos conhecimentos, habilidades e atitudes básicas dos servidores, com a finalidade do desenvolvimento de serviços de qualidade e definição das competências gerenciais e essenciais.

O mapeamento foi dividido conforme os eixos estratégicos do Governo: Mapa das Competências do Eixo Gestão, no qual a Agepan está inserida, Mapa das Competências do Eixo Econômico e Ambiental, Mapa das Competências do Eixo Infraestrutura e Mapa das Competências do Eixo Social. O ciclo de mapeamento das competências constituiu em três fases: a primeira foi um questionário voluntário aplicado aos servidores para coletar os conhecimentos, habilidades e atitudes, necessários para a realização do seu trabalho. A partir do questionário, as etapas seguintes consistiram na análise documental e consolidação das informações em competências, que formarão os indicadores de desempenho para o plano de gestão de desenvolvimento individual.

## Criação da Biblioteca

“Uma biblioteca não pode ser vista apenas como um depósito de escritos, mas acima de tudo como um espaço voltado às pesquisas e construção de saberes. Um espaço onde os todos tenham o hábito de frequentar”.

A biblioteca é essencial na construção e evolução do pensamento humano e técnico do grupo. Diante desse desafio, foi feita a readequação da sala, o tratamento e reabilitação do acervo e dedicados o espaço necessário e o sistema gerencial específico para a biblioteca, o PHL@Elysio - Personal Home Library, indicado para administração de coleções, serviços de bibliotecas e centros de informações, utilizado em escolas e corporações.

Foram realizados os cadastros do acervo físico, do acervo digital, dos periódicos e dos usuários, e definidas as regras de utilização do acervo. A Biblioteca está pronta e organizada para servir aos colaboradores.

## Promoção à Saúde

A Diretoria de Administração e Planejamento, em parceria com a Secretaria de Administração e Desburocratização do Estado, promoveu uma palestra com Dr. Paulo Endrigo Fachin, especialista em fisioterapia, que, na ocasião, apresentou aos participantes uma série de informações com o intuito de orientar para a necessidade da postura física correta no dia a dia de trabalho, visando prevenir dores, desconfortos e o risco de sérias lesões futuras, decorrentes de má postura.

## Entrega da Vida Funcional de Servidores

O evento ocorreu no dia 25 de outubro, data em que foi publicado no Diário Oficial do Estado o Decreto nº 14.860, que torna oficial o recadastramento de dados funcionais a todos os servidores públicos.

Nesse contexto, tem a finalidade de promover a atualização das informações já existentes, e a inclusão de novas informações no Sistema de Recursos Humanos do Estado. A etapa que coube à Agência foi realizada pela unidade de Recursos Humanos, e a próxima, liberação para consulta no Portal do Servidor, é tarefa para a Secretaria de Administração concluir.

O novo formato dá celeridade à concessão automática dos benefícios funcionais, permite a emissão de relatórios gerenciais e a atualização permanente de alguns dados pelo próprio servidor. A vida funcional está disponível a um clique, sem a necessidade de deslocamento até a unidade gestora para solicitação de dados relacionados a férias, benefícios funcionais ou o tempo faltante para a aposentadoria.

## Gestão de Orçamento e Finanças

Na elaboração do orçamento da Agência, para o exercício de 2017, a previsão orçamentária foi de R\$ 9.890.700,00, sendo que, no decorrer do exercício, houve a suplementação de R\$ 520.570,18, dos quais foram executados 94%.

### Despesas

O total das despesas liquidadas no exercício foi equivalente a 98% das receitas efetivamente arrecadadas.

Nas Tabelas 1, 2, 3 e na Figura 9 que seguem, pode ser observada a distribuição das despesas liquidadas em 2017, a partir de cinco categorias principais: despesas de custeio, pessoal, investimento, fomento e desvinculação ativo financeiro previsto no Art.1º. do Decreto 14.858.

Tabela 2: Composição de Receita e Despesa (R\$ 1,00)

Mês	Arrecadado 2017	Liquidado 2017
Janeiro	1.032.492,76	1.270.290,48
Fevereiro	967.038,24	677.878,86
Março	750.191,05	802.322,39
Abril	642.403,31	763.072,75
Maio	680.312,97	739.396,06
Junho	719.189,17	736.552,77
Julho	1.657.346,47	726.790,39
Agosto	756.757,85	725.365,42
Setembro	801.246,47	726.498,10
Outubro	857.691,30	724.056,07
Novembro	811.112,35	725.524,02
Dezembro	928.959,55	1.790.862,85
<b>Total</b>	<b>10.604.741,49</b>	<b>10.408.610,16</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir do indicadores.sgi.ms

Tabela 1: Arrecadação por Fonte de Recurso

Fonte	Origem	R\$
40	Transporte, rodovias e portos	4.642.702,89
	Saneamento	3.257.264,02
	Gás canalizado	1.621.538,54
	Rendimentos	40.343,64
81	Aneel	1.042.892,40
<b>Total</b>		<b>10.604.741,49</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir do indicadores.sgi.ms

Tabela 3: Execução por Categoria de Despesa

Despesas	R\$	%
Custeio	1.534.460,65	14,74
Pessoal	7.827.215,72	75,20
Investimento	25.384,02	0,24
Fomento - Menor Aprendiz	19.049,77	0,18
Desvinculação Decreto 14.858	1.002.500,00	9,63
<b>Total</b>	<b>10.408.610,16</b>	<b>100,00</b>

Fonte: Elaborado pelo autor a partir do indicadores.sgi.ms

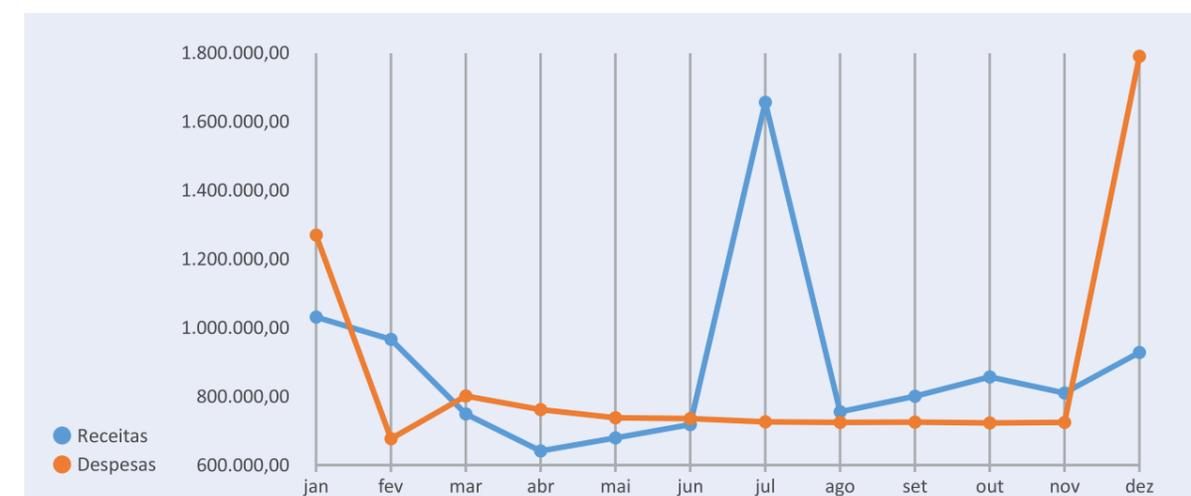


Figura 9: Comparativo entre receita e despesa em 2017 (em R\$ 1,00)

Fonte: Elaborado pelo autor a partir do indicadores.sgi.ms

## Diretoria de Regulação e Fiscalização

### • Saneamento Básico

## O Saneamento em Mato Grosso do Sul

Estado possui 79 municípios, e apresentou em 2010 um Índice de Desenvolvimento Humano (IDHM) de 0,729, o que o situava, à época, na faixa de IDHM entre 0,700 e 0,799, acima da média brasileira (0,699), de acordo com o IBGE. Desses 79 municípios, 71 apresentaram uma população abaixo de 50.000 habitantes, sendo que todos são servidos com abastecimento de água, e 44 com serviços de água e esgoto em 2017. Em 68 municípios o serviço é prestado pela Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul - Sanesul, dos quais 45 são conveniados com a Agepan para a regulação e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Do total de municípios conveniados, 33 recebem os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Em 10 municípios os sistemas de água e esgoto são operados pelos municípios, sendo as prefeituras responsáveis pelos serviços. Em Campo Grande, capital do Estado, esse serviço foi privatizado e, atualmente, a Empresa Águas Guariroba é a responsável pela execução; o município criou a sua própria agência reguladora.

Quadro 1: Municípios de MS

Habitantes	Atendidos pela Sanesul			Não Atend. pela Sanesul	Total
	Conveniados da AGEPAN	Não Conveniados	Total		
>50.000	5	2	7	1	8
30.000 a 50.000	5	1	6	-	6
20.000 a 30.000	10	5	15	4	19
10.000 a 20.000	14	6	20	-	20
Até 10.000	11	9	20	6	26
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>23</b>	<b>68</b>	<b>11</b>	<b>79</b>

Fonte: Elaborado pelo autor.

A área de concessão da Sanesul S/A abrange 68 dos 79 municípios de MS, correspondente a 88,7% da área territorial do Estado e 62,9% da sua população total.

### Segmentos de Saneamento Básico Regulados e Fiscalizados

Até o momento, a Agepan regulamenta e fiscaliza os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário nas áreas afetas às concessões da Empresa de Saneamento do Estado de Mato Grosso do Sul - Sanesul S/A. Constituem objeto de normatização e fiscalização, no segmento abastecimento de água, as atividades afetas, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.

No segmento esgotamento sanitário, as atividades afins, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o lançamento final dos efluentes, no meio ambiente.

Quanto ao segmento Resíduos Sólidos, a Agepan iniciou os trabalhos quando, em 17 de novembro de 2016, foi firmado o Termo de Cooperação entre o TCE/MS, o Ministério Público do Estado, a Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Econômico, o Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul e a Agepan, com o objetivo de promover a articulação e a interação de atividades destinadas a orientar os municípios para a gestão ambientalmente adequada dos resíduos sólidos, conforme política nacional de resíduos sólidos.

No ato de assinatura do Termo de Cooperação, estiveram presentes a Diretora de Fiscalização e Regulação da Área de Saneamento Básico - DSB e colaboradores, o Diretor-Presidente da Agência e o Diretor de Regulação e Fiscalização Gás Canalizado.

Ainda em 2017, no eixo resíduos sólidos, os municípios de Bonito e Guia Lopes da Laguna definiram em lei complementar a implantação da Taxa de Coleta, Tratamento e Disposição Final de Resíduos Sólidos no município, e estabeleceu que a função de regulação dos serviços públicos de coleta, tratamento e disposição final de resíduos sólidos domiciliares será exercida pela Agepan, por meio de convênio de cooperação.

Ressalta-se que os respectivos municípios adotaram para cálculo da Taxa de Coleta, Tratamento e Disposição Final de Resíduos Sólidos Domiciliares, a proposta de metodologia de cobrança desenvolvida pela Agepan, em parceria com o Tribunal de Contas do Estado/TCE-MS, no âmbito do "Projeto Resíduos Sólidos: Disposição Legal".

### Instrumentos de Regulação e Fiscalização

A Agepan normatiza e fiscaliza os serviços de saneamento básico, a ela delegados pelos municípios sul-mato-grossenses, via Convênios de Cooperação, em conformidade com a Lei nº 11.445/2007, que estabelece as diretrizes para o saneamento básico no país.



#### Ipê Branco

*Handroanthus roseoalba* ou *Tabebuia roseoalba*  
Esta árvore possui em média de 7 a 16 metros de altura e seu tronco de 40 a 50 cm de diâmetro, é raramente encontrada na caatinga do nordeste brasileiro, mas muito comum no sudeste e centro-oeste. Possui flores brancas, podendo ser encontradas até em tons rosados, floresce de agosto a outubro. Esta espécie se adapta bem a terrenos secos e pedregosos, também é excelente para o paisagismo em geral.

(Instituto Brasileiro de Florestas)

Árvores localizadas no Parque das Nações Indígenas, altos da Avenida Afonso Pena.



O Contrato de Programa, conforme definido pelo Decreto nº 6.017/2007, é instrumento pelo qual (sic) "devem ser constituídas e reguladas as obrigações que um ente da Federação, inclusive sua administração indireta, tenha para com outro ente da Federação, ou para com consórcio público, no âmbito da prestação de serviços públicos por meio de cooperação federativa".

Em Mato Grosso do Sul, os Contratos de Programa pactuam e legitimam a operação da Sanesul S/A nos 45 municípios conveniados da Agepan. Nos 23 municípios não conveniados da Agepan, a Sanesul S/A presta os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário por meio de Convênio de Concessão com Gestão Compartilhada.

Até o ano de 2017 foram celebrados 45 Convênios de Cooperação entre os Municípios e o Estado de Mato Grosso do Sul, com a interveniência da Agepan, onde os Municípios delegam à Agência o planejamento, a regulação e a fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico.

## Relatório Anual de Desempenho - RAD

A Sanesul enviou à Agepan os RAD'S dos 68 municípios, referentes às atividades realizadas em 2017 em cada localidade.

Os RAD de todos os municípios estão disponibilizados no sítio eletrônico da Agepan <http://www.agepan.ms.gov.br/serviçossaneamento-basico/saneamentomunicipios-conveniados/>, para consulta pública, com a finalidade de atender os princípios da transparência e controle social.

Em 2017, a Sanesul manteve a marca de 99,00% de cobertura em abastecimento de água na sua área de concessão, por meio de uma rede de abastecimento de 8.562,92 km de extensão. A captação é feita por meio de 16 ETA – Estação de Tratamento de Água e 393 poços artesianos profundos.

A Sanesul produziu 117.342.652m³ de água, dos quais apenas 71.129.959 (60,6%) foram consumidos, representando uma perda de 39,4% do que foi produzido no período, sendo que as maiores perdas ocorrem nos municípios mais populosos, como mostra a Tabela 4, logo abaixo.

O consumo médio mensal, por ligação, foi de 10,4m³, praticamente no limiar do consumo mínimo a ser faturado, de 10m³; e, nos municípios abaixo de 20.000 habitantes (40/68) o consumo médio mensal é inferior ao mínimo faturado, de 10m³.

## Atividade Fiscalizatória do Saneamento Básico

Fiscalização Programada é uma atividade de fiscalização realizada com base em cronograma estabelecido pela Agepan, com prévio aviso da data e horário da fiscalização ao prestador de serviços e tem por objetivos principais:

**I** - Verificar as instalações, os instrumentos e os procedimentos utilizados pelos prestadores de serviços regulados de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**II** - Zelar para que a prestação do serviço se faça de forma adequada, primando pela regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação;

**III** - Verificar as condições de atendimento aos usuários dos serviços públicos fiscalizados, inclusive concernente ao suporte telefônico, eletrônico e presencial relacionado às dúvidas, reclamações e solicitações;

**IV** - Identificar as não conformidades relativas ao descumprimento da legislação ou das normas do setor de saneamento básico;

**V** - Acompanhar e fiscalizar os investimentos e as metas previstas em contrato ou no Plano Municipal de Saneamento Básico.

Em 2017 foram realizadas fiscalizações programadas, *in loco*, em 60 dos 68 municípios atendidos pela Sanesul conforme demonstra o Quadro 2.

Por ocasião das fiscalizações programadas, a equipe de fiscalização reuniu-se com os prefeitos dos municípios, onde foram tratados assuntos relacionados à prestação dos serviços de saneamento básico; avaliação das metas contratuais em vigência e situação do PMSB - Plano Municipal de Saneamento Básico.

Na oportunidade, foi feita uma reflexão sobre a possibilidade do município promover uma revisão do Contrato de Programa ou migração do Convênio de Concessão com Gestão Compartilhada para Contrato de Programa, em função dos objetivos previstos no PMSB.

Quadro 2: Fiscalizações realizadas

Mês	Municípios
Março	Novo Horizonte do Sul, Sidrolândia, Terenos, Dois Irmãos do Buriti, Aquidauana
Abril	Inocência, Água Clara, Ribas do Rio Pardo, Terenos
Mai	Sonora, Pedro Gomes, Alcinópolis, Coxim, Rio Verde de MT, Rio Negro, Santa Rita do Pardo, Bataguassu
Junho	Brasilândia, Amambai, Coronel Sapucaia, Aral Moreira, Laguna Carapã, Caarapó
Julho	Ponta Porã, Antônio João, Maracaju, Novo Horizonte, Jateí, Vicentina, Fátima do Sul
Agosto	Itaporã, Dourados, Corumbá, Bodoquena, Miranda, Anastácio
Setembro	Porto Murtinho, Caracol, Jardim, Bonito, Guia Lopes da Laguna, Nioaque
Outubro	Naviraí, Itaquiraí, Juti, Camapuã, Figueirão, Chapadão do Sul, Paranaíba, Aparecida do Taboado, Selvíria
Novembro	N. Andradina, Anaurilândia, Taquarussu, Batayporã, Angélica, Ivinhema, Deodápolis, Douradina, R. Brillhante

Fonte: Elaborado pelo autor.

Tabela 4: Municípios de Mato Grosso do Sul Operados pela Sanesul

Municípios		Área territorial		Pop. Estimada		Vol. de água produzido	Volume de água consumido		Lig. totais de água	Cons. médio mensal/lig.
Habitantes	Quant.	Km²	%	Hab.	%	m³	m³	%	Unid.	m³/lig/mês
>50.000	7	97.842	22,74	695.425	25,6	59.384.467	32.185.494	54,2	241.954	11,1
30.000 a 50.000	6	42.271	11,8	242.163	8,9	15.913.071	10.040.239	63,1	82.243	10,2
20.000 a 30.000	15	55.970	15,7	355.708	13,1	20.686.464	13.882.783	67,1	113.080	10,2
10.000 a 20.000	20	71.385	20,0	283.153	10,4	14.779.522	10.570.768	71,5	90.283	9,8
Até 10.000	20	49.261	13,8	130.152	4,8	6.589.128	4.450.675	67,5	40.742	9,1
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>316.729</b>	<b>88,7</b>	<b>1.706.601</b>	<b>62,9</b>	<b>117.352.652</b>	<b>71.129.959</b>	<b>60,6</b>	<b>568.302</b>	<b>10,4</b>

Fonte: Elaborado pelo autor.



Ponte de captação de água no Rio Paraguai em Corumbá - MS

Durante as visitas às Prefeituras, ficou evidente o interesse dos prefeitos em firmarem convênio com a Agepan, onde não havia este instrumento, de maneira a estreitar as relações com a autarquia e fortalecer apoio técnico, no que diz respeito às obrigações legais e as condições contratuais do município com a Sanesul.

A Câmara de Regulação Econômica, da Diretoria de Regulação e Fiscalização: Área Saneamento Básico – DSB, tem dentre outras competências: (i) realizar estudos que visem à regulação econômica dos serviços públicos delegados e (ii) fiscalizar os aspectos econômico-financeiro das entidades reguladas, nos limites estabelecidos em normas legais, regulamentares e contratuais, recomendando à Diretoria de Regulação e Fiscalização, quando for o caso, a adoção das sanções cabíveis.

As atividades regulatórias de natureza econômico-financeira têm como propósito assegurar a manutenção do equilíbrio econômico financeiro dos contratos de delegação dos serviços (contratos de programas e convênios de concessão com gestão compartilhada), e a modicidade tarifária. Em 2017, exerceu análises intensas sobre os custos operacionais e investimentos realizados pela Sanesul, estabelecendo relatórios padrões a serem analisados para acompanhamento dos mesmos.

## Atividade Regulatória do Saneamento Básico

### Prestação dos Serviços

Os prestadores dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, em MS, estão distribuídos conforme demonstra o Quadro 3.

**Quadro 3: Prestadores de Serviços dos Sistemas de Saneamento Básico**

Modalidade/Regime	Prestadora		
	Nome	Categorias	Municípios
Contrato de Programa	Sanesul	Pública Estadual	45
Convênio de Concessão Compartilhada	Sanesul	Pública Estadual	23
Contrato de Concessão	Águas Guariroba	Privada	1
Serviço Autônomo de Água e Esgoto	Diversas	Pública Municipal	10

Fonte: Elaborado pelo autor.

## Normativos

As minutas dos normativos desenvolvidos pela Diretoria de Fiscalização e Regulação da Área de Saneamento Básico – DSB, por meio do projeto Regulasan, ficaram em consulta pública no site da Agepan de 1º de fevereiro a 02 de março. Esses normativos são instrumentos que efetivam as políticas regulatórias do setor no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.

Em 18/09/2017, a Agepan publicou no Diário Oficial do Estado cinco normativos referentes à regulação e fiscalização desses serviços públicos, sendo eles:

### 1. Portaria Agepan nº 147, de 18 de setembro de 2017

Estabelece as condições gerais a serem observadas na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário pelos prestadores de serviços regulados pela Agepan.

### 2. Portaria Agepan nº 148, de 18 de setembro de 2017

Aprova o Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados aos municípios submetidos à regulação da Agepan.

### 3. Portaria Agepan nº 149, de 18 de setembro de 2017

Estabelece condições gerais para os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

### 4. Portaria Agepan nº 150, de 18 de setembro de 2017

Aprova as condições mínimas necessárias para a celebração de contratos especiais com grandes usuários pelos Prestadores de Serviços Regulados pela Agepan.

### 5. Portaria Agepan nº 151, de 18 de setembro de 2017

Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul.

## Participação em Eventos

### Internos

Em fevereiro foi realizada, em Campo Grande na sede da Agepan, a primeira atividade de capacitação da Ação VIII, voltada aos temas de normativos - Ação I, governança e transparência - Ação II e participação e controle social - Ação III, no âmbito do projeto Regulasan.

**Curso VIII.1** - Temas de normativos Ação I, governança e transparência Ação II e participação e controle social Ação III.

**Objetivo geral:** desenvolver ações de capacitação técnica no âmbito do Projeto (consultoria para ações de assistência técnica, elaboração de estudos e capacitação técnica em regulação e fiscalização de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário), sob coordenação do Ministério das Cidades e do IICA - Instituto Interamericano de Cooperação para a Agricultura.

**Objetivo específico:** capacitar os técnicos das agências Agepan, AGERSA, ARES-PCJ, ARIS e ATR sobre as ações envolvendo: (i) o processo de elaboração e revisão de normativos e instrumentos regulatórios e o conteúdo dos normativos revisados ou elaborados; (ii) o modelo e os instrumentos de governança e transparência; e (iii) a participação e controle social.

## Externos Regulasan Oficinas e Censo

### Reuniões Sanesul

Em 2017 a Agepan promoveu reuniões com a empresa operadora Sanesul, para alinhamento das informações a serem disponibilizadas via sistemas e para operacionalização do novo software a ser utilizado para coleta de informações *online*.

No mês de abril, foram realizadas reuniões no escritório central da Sanesul, com os coordenadores das câmaras técnica operacional (CATESA) e econômico-financeira (CRES) da DSB, tendo em vista a realização das atividades da DSB/Agepan, que abrangem o acompanhamento e monitoramento das ações da Sanesul nas áreas técnica, operacional, econômica-financeira, contábil, tarifária, e de atendimento ao usuário.

### Reunião Prefeitura de Dourados

A Prefeitura de Dourados, em processo de elaboração de seu Plano Municipal de Saneamento Básico, recebeu no dia 1º de agosto equipe da Diretoria de Regulação e Fiscalização – Área de Saneamento Básico da Agepan para conhecer a atuação da Agência na regulação e fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Sanesul.

A diretora Marilúcia Sandim e o coordenador da Câmara Técnica de Saneamento, Hailton Vasconcelos, se reuniram com a prefeita Délia Razuk para apresentar detalhes da atividade fiscalizatória. Também participaram da reunião o secretário de planejamento, José Elias Moreira, e a procuradora Lurdes Benaducce.

Outro esclarecimento levado pela Agência Reguladora foi sobre a importância do Contrato de Programa que é estabelecido entre o Município e a empresa prestadora de serviço.

Durante a reunião foram apresentados os normativos em elaboração pela Agepan por meio do Regulasan, projeto de consultoria em assistência técnica de regulação do saneamento básico, do qual a Agência é participante, junto ao Ministério das Cidades.

## Treinamentos

Nos dias 3, 4 e 5 de maio, na sede da Agência Tocantinense de Regulação Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - ATR, foi realizado o Curso VIII.2 - Avaliação Econômico-Financeira e Tarifas, para capacitação de técnicos das entidades reguladoras dos prestadores de serviços, sobre: i) avaliação econômico-financeira de serviços de esgotos; ii) estrutura tarifária, base de dados e avaliação de tarifa. Participou desse curso, representando a Agepan e a área de Saneamento Básico, a diretora Marilúcia Sandim. Treinamento ministrado por Deloitte Tohmatsu.

Nos dias 18, 19 e 20 de julho no auditório da SANASA, em Campinas - SP, foi realizado o Curso VIII.3 - Avaliação da Qualidade, Desempenho dos Serviços, Indicadores e Sistema de Informações para capacitação de técnicos das entidades reguladoras dos prestadores de serviços. Participaram, representando a Agepan e a área de Saneamento Básico, a diretora Marilúcia Sandim, Alison Peixoto e Danielle Vendimiati (CATESA). Esse treinamento foi ministrado por Deloitte Touche Tohmatsu.

De 18 a 22 de setembro, em Florianópolis/SC, na sede da ARIS - Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento, foi realizado o treinamento sobre a metodologia de certificação das informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS). Participaram do curso as servidoras Danielle Vendimiati, representando a CATESA - Câmara Técnica de Saneamento, e Nilda de Carvalho representando a CRES - Câmara de Regulação Econômica do Saneamento.

O treinamento, ministrado por Deloitte Tohmatsu, teve como objetivo capacitar as agências reguladoras no âmbito de suas competências, quanto ao controle da prestação dos serviços públicos de saneamento básico, realizar uma avaliação independente sobre a confiabilidade e exatidão das informações prestadas ao SNIS, de forma a contribuir para a melhoria da qualidade dos dados, e romper obstáculos para o aprimoramento das mais diversas aplicações regulatórias.

No ano, foram capacitados técnicos da Câmara de Regulação Econômica, que participaram dos Cursos de Certificação, realizado no âmbito do Projeto Acertar, desenvolvido por meio do Programa INTERÁGUAS, em parceria com a ABAR - Associação Brasileira de Agências de Regulação. O curso é decorrente da execução da 5ª etapa do Projeto Acertar, e teve como objetivo capacitar os técnicos das agências reguladoras para executarem os procedimentos de auditoria e certificação de informações previstas no Guia de Certificação das Informações do SNIS, produto da Etapa 4 do projeto.

O Projeto Acertar tem o propósito de aprimorar os processos de gestão das informações dos prestadores de serviço do saneamento básico.

## Municípios atendidos pela Agepan

Atualmente a Agepan regula e fiscaliza a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 67 municípios sul-mato-grossenses, por meio de Convênio de Cooperação, e por força da Lei Estadual nº 4.147, de 19 de dezembro de 2011, com alterações introduzidas posteriormente pela Lei Estadual nº 4.251, de 20/09/2012 e Lei Estadual nº 4.599, de 11 de dezembro de 2014 (22 municípios).

Na Figura 10, ao lado, estão destacados os municípios regulados e fiscalizados pela Agência e operados pela Sanesul - Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul.

Dentre as atividades desenvolvidas pela DSB durante o ano de 2017, na regulação e fiscalização da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário destacam-se:

- Elaboração de estudos técnicos quanto ao reajuste tarifário anual dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela empresa Sanesul aos municípios submetidos à competência regulatória e fiscalizatória da Agepan (Nota Técnica Regulatória nº 002/2017/CRES/DSB/Agapan, de 22/05/2017) e homologados pela Portaria Agepan nº 146, de 25/05/2017;

- Acompanhamento dos investimentos realizados pela Sanesul com recursos oriundos da tarifa adicional na prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no âmbito dos municípios regulados pela Agepan (Portaria nº 119/2015);
- Participação dos técnicos da CRES e da CATESA em atividades de Fiscalizações Programadas in loco nos municípios atendidos pela Sanesul, quanto à prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na área econômico-financeira;
- Elaboração de proposta de indicadores de desempenho econômico-financeiro e administrativos para avaliar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- Fiscalizações Programadas em 60 dos 67 municípios regulados pela Agepan. Momento em que os técnicos puderam verificar as condições dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e identificar eventuais irregularidades. Como resultado dessas fiscalizações foram elaborados e publicados os Relatórios de Fiscalização Programada.

Esses relatórios englobam tanto a parte técnico-operacional quanto econômico-financeira, bem como se encontram disponibilizados à população no sítio da Agepan.

- Desenvolvimento e publicação de 5 normativos:

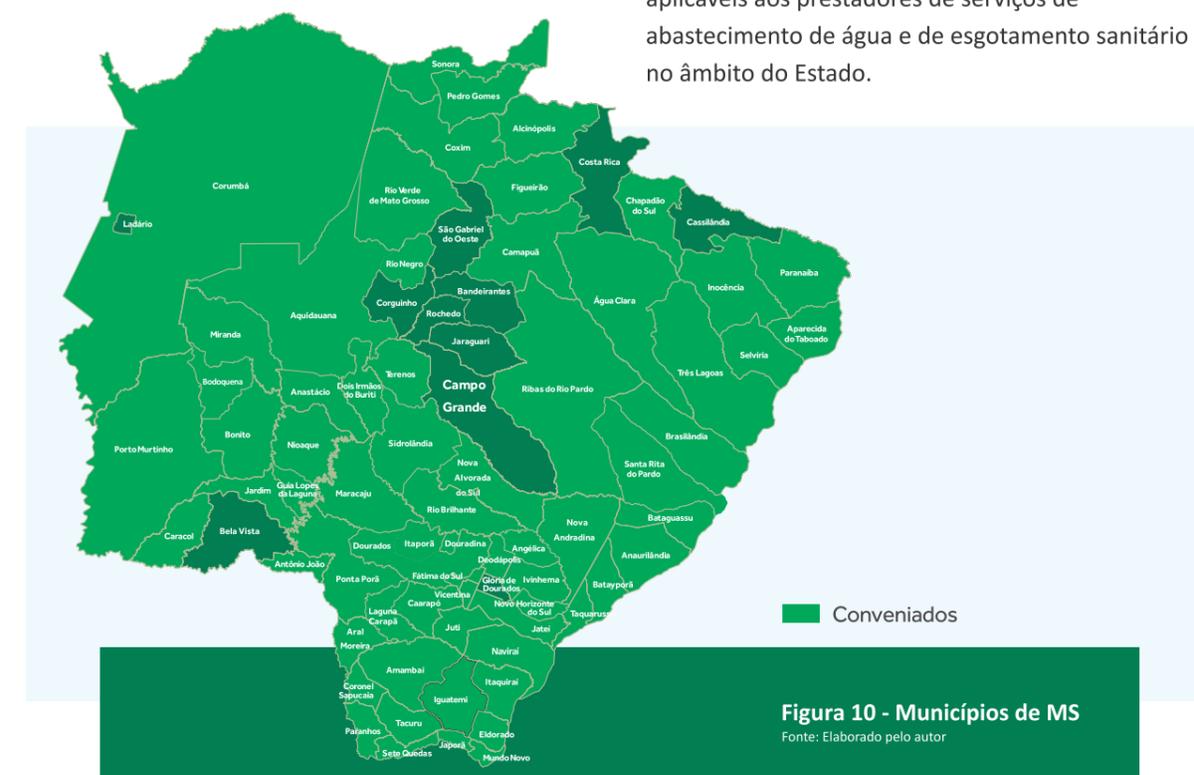
**Portaria nº 147** - Estabelece as condições gerais a serem observadas, na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, pelos prestadores de serviços regulados pela Agepan.

**Portaria nº 148** - Apresenta o novo modelo do Contrato de Adesão de Prestação dos Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, prestados aos municípios submetidos à regulação da Agepan.

**Portaria nº 149** - Estabelece condições gerais para os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

**Portaria nº 150** - Apresenta as condições mínimas necessárias para a celebração de contratos especiais com grandes usuários pelos Prestadores de Serviços Regulados pela Agepan.

**Portaria nº 151** - Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito do Estado.



Conveniados

Figura 10 - Municípios de MS

Fonte: Elaborado pelo autor

## Diretoria de Regulação e Fiscalização • Gás Canalizado, Energia e Aquário

### Dinamismo Multissetorial

**A** readequação da estrutura básica da Agepan, a partir da edição do Decreto Estadual nº.14.443/2016, que segmentou as Diretorias da AGEPAN, por especialização técnica, proporcionou à Diretoria de Regulação e Fiscalização - Gás Canalizado, Energia e Aquário, a oportunidade de desempenhar de modo mais efetivo suas obrigações, no que diz respeito às suas especialidades, como também cumprir as atribuições institucionais de orientação técnica, e promover decisões sobre matérias de competência da Agência.

#### Gás Canalizado

A atividade de regulação e fiscalização do gás canalizado busca assegurar a atuação da concessionária dentro de preceitos legais e técnicos, e visa garantir a adequação dos serviços prestados aos direitos do usuário, com segurança, modicidade tarifária e incentivo na direção da expansão do mercado, como também contribuir para a melhora da matriz energética do Estado com o aumento da participação do gás natural – um produto de apelo ecológico robusto e de inclusão tecnológica.

De acordo com a Constituição Federal e a legislação setorial, a exploração comercial da distribuição de gás canalizado para usuários finais é de competência exclusiva dos Estados, podendo ser exercida diretamente ou por meio de concessões, sendo que a regulação e a fiscalização desses serviços é delegado às agências estaduais. Na prestação do serviço de distribuição de Gás Canalizado, a Companhia de Gás de Mato Grosso do Sul - MSGÁS é a concessionária que detém os direitos de exploração desse segmento.

No MS, estão implantadas redes de distribuição de gás natural nos municípios de Campo Grande, Três Lagoas e Corumbá. Em cada uma dessas localidades encontram-se instalados os City Gates de propriedade da TBG -Transportadora Brasileira Gasoduto Bolívia-Brasil. A MSGÁS distribui e comercializa o gás natural a partir do City Gate.

#### Fiscalização da Distribuição de Gás Canalizado

A Câmara Técnica de Gás Canalizado (CATEGÁS), como unidade executiva, fiscaliza a qualidade do serviço público de distribuição de gás canalizado. Todas as atividades desenvolvidas no transcorrer do ano de 2017 objetivaram garantir a implantação e funcionamento otimizado dos sistemas de distribuição, a qualidade dos serviços e a segurança da continuidade do fornecimento aos usuários.

Os Sistemas de distribuição e comercialização em Campo Grande e Três Lagoas encontram-se operando de forma regular. Em Corumbá, o sistema não está em operação por conta da indisponibilidade do produto, oriunda de questões de cunho comercial no que se refere a fornecimento.

Sob o olhar da Agepan, que atua de forma regionalizada, são oportunizadas ao usuário local, ao Estado e à sociedade de um modo geral, maior facilidade na direção do atendimento de demandas e de necessidades.

#### Energia Elétrica

Na área de energia elétrica, a Agepan atua como ente regulador e fiscalizador por meio de convênio com a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, onde são descentralizadas atividades executadas no âmbito dos contratos de metas, assegurando as condições necessárias para manter a supervisão desse serviço, disponibilizado como monopólio natural e reconhecidamente essencial.

#### Fiscalização da Distribuição da Energia Elétrica

Os serviços de distribuição de energia elétrica no Estado, estão divididos em duas áreas de concessão: a área da Energisa MS, que engloba 74 municípios, e a área de concessão da Elektro, responsável pelo fornecimento a cinco municípios da região leste do Estado.



#### Ipê Roxo

*Handroanthus heptaphyllus* ou *Tabebuia heptaphylla*

Possui altura média de 10 a 20 metros e corre principalmente no nordeste e sudeste do país, seu tronco tem de 40 a 80 cm de diâmetro e é revestido por casca áspera cinzenta. Suas flores são roxas e aparecem durante julho até setembro. É uma das espécies mais populares no paisagismo brasileiro, por sua beleza quando em floração, também muito utilizada na arborização de ruas e avenidas, além de reflorestamentos.

(Instituto Brasileiro de Florestas)

Árvores localizadas no Parque das Nações Indígenas, altos da Avenida Afonso Pena.



Esses serviços são fiscalizados pela Agepan por meio de Convênio de Descentralização, firmado com a ANEEL, que prevê, inclusive, o monitoramento da matriz de geração de energia no Estado, com a fiscalização das unidades geradoras, em operação ou implantação, em todos os aspectos técnicos e comerciais.

A Agepan, desde 2002, é conveniada com a ANEEL, que descentralizou para o Estado, mediante Convênio de Cooperação, a execução das funções complementares de regulação, controle e fiscalização dos serviços e instalações de energia elétrica de competência da agência nacional, concretizando anualmente Contratos de Metas com as Superintendências de cada atividade.

As incumbências destinadas pela Aneel à Agepan seguem os princípios, as políticas e as diretrizes do Governo Federal, para a utilização e exploração dos serviços de energia elétrica pelos agentes do setor, consumidores cativos e livres, produtores independentes e autoprodutores.

Cabe à AGEPAN monitorar padrões de qualidade de atendimento e de segurança, compatíveis com as necessidades regionais, com foco na viabilidade técnica, econômica e ambiental das ações; promover o uso eficaz e eficiente de energia elétrica; proporcionar condições para a livre competição no mercado de energia elétrica e melhoria na qualidade do serviço, disponibilizado à população do Estado.

Essas atividades são realizadas com prévia anuência da agência federal e com a aprovação da Declaração de Capacitação Técnica do quadro de colaboradores da Agepan, que atuam na Câmara Técnica de Energia - CATENE, na Ouvidoria, e na Coordenação de Convênio, áreas subordinadas diretamente à Diretoria de Gás e Energia.

Todas as fiscalizações, processos punitivos, atendimento de reclamações, viagens de treinamento, dentre outras atividades, são acompanhadas por meio do Termo de Referência de Descentralização, um instrumento do Contrato de Metas de cada Superintendência.

## Câmara Técnica de Energia • CATENE

A Câmara Técnica de Energia – CATENE, vinculada a Diretoria de Regulação e Fiscalização - Área de Gás Canalizado, Energia e Aquário, tem suas atividades estabelecidas por meio de convênio de cooperação firmado entre os governos Federal e Estadual, representados pela Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL e a Agepan, respectivamente.

Por intermédio do convênio, a ANEEL delega à Agepan a competência de fiscalizar os serviços prestados pelas concessionárias de energia elétrica que atuam no Estado, bem como os empreendimentos de geração de energia elétrica em operação, construção e ampliação. As atividades conveniadas envolvem competências de duas superintendências da ANEEL.

a) A Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade – SFE descentraliza as atividades de fiscalização nas empresas de distribuição, com o intuito de assegurar a qualidade dos serviços prestados, o cumprimento dos contratos de concessão, e também das resoluções da agência federal e da legislação setorial;

b) A Superintendência de Fiscalização de Serviços de Geração – SFG descentraliza, em parte, as fiscalizações de produção de energia elétrica, de andamento de obras de novas usinas a serem inseridas no parque gerador nacional, de encargos e programas governamentais e de obrigações contratuais dos agentes do setor.

## Distribuição

Em atendimento aos contratos de metas firmados pela Agepan com a SFE, a CATENE executou em 2017 a fiscalização de acompanhamento da execução do Plano de Melhorias e o Acompanhamento da Incorporação de Redes na Energisa Mato Grosso do Sul – Distribuidora de Energia S.A. - EMS.

## Acompanhamento Plano de Melhorias da EMS

A Agepan analisou no período de 2014/2015 diversas informações e indicadores da qualidade de serviços e de produtos da EMS que foram sintetizados em um Relatório Analítico resultante do diagnóstico específico sobre falhas na prestação do serviço e solicitou que a distribuidora apresentasse um Plano de Melhorias e Providências para os temas a seguir:

**Duração das Interrupções;  
Quantidade de Interrupções;  
Variação de Consumo;  
Prazos de Atendimento aos Serviços;  
Faturas e Apresentação/Entrega de Faturas.**

Com o objetivo de verificar o andamento e o cumprimento das ações, obras e investimentos previstos no Plano de Melhorias e Providências da EMS para a melhora na prestação dos serviços públicos de energia elétrica, a Câmara Técnica de Energia da Agepan executou, ao longo do ano do exercício, acompanhamentos periódicos, por meio de Relatórios Analíticos de Acompanhamento e Inspeção do Serviço, com verificações do realizado quanto às ações, obras, investimentos, indicadores técnicos e comerciais apurados, em comparação com o previsto pela concessionária em seu Plano de Melhorias e Providências e com os dados do ano base de referência (2015) constantes no Relatório Analítico, avaliando os resultados e o cumprimento das ações planejadas pela Distribuidora.



Pôr-de-sol na Avenida Ministro João Arinos - Campo Grande/MS

## Duração das Interrupções

Em 2017, o valor anual apurado para o indicador DEC da EMS foi de 11,92, ficando inferior ao limite regulatório de 12,27, todavia um pouco superior ao apurado em 2016. Nos acompanhamentos periódicos são identificados os conjuntos de consumidores que individualmente não estão atingindo os valores propostos como metas apresentados no Plano de Melhorias.

Nessas ocasiões, a equipe de fiscalização reúne com as equipes da EMS para avaliar os resultados e, se for o caso, redirecionar as ações.

Quadro 4: DEC Anual EMS

Ano	2015	2016	2017
Apurado	13,92	11,81	11,92
Limite	13,18	12,75	12,27

Fonte: Elaborado pelo autor.

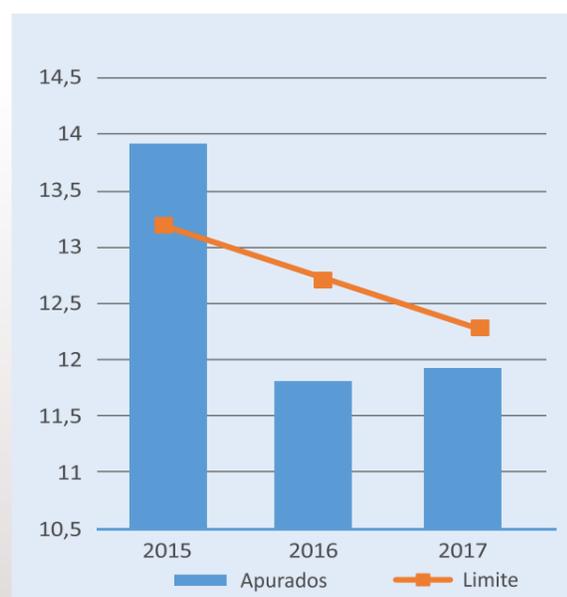


Figura 11: Projeção Anual do Indicador DEC da EMS

Fonte: Elaborado pelo autor.

## Frequência das Interrupções

O valor anual apurado para o indicador FEC da EMS foi de 5,72, ficando inferior ao limite regulatório de 9,22 da concessionária para o ano de 2017, um pouco melhor que o apurado em 2016, conforme o Quadro 5, porém ainda enseja a atenção da concessionária para os conjuntos que individualmente não estão atingindo os valores propostos apresentados no Plano de Melhorias, acompanhados trimestralmente pelos técnicos da Agepan.

Quadro 5: FEC Anual EMS

Ano	2015	2016	2017
Apurado	7,16	5,94	5,72
Limite	10,47	9,76	9,22

Fonte: Elaborado pelo autor.

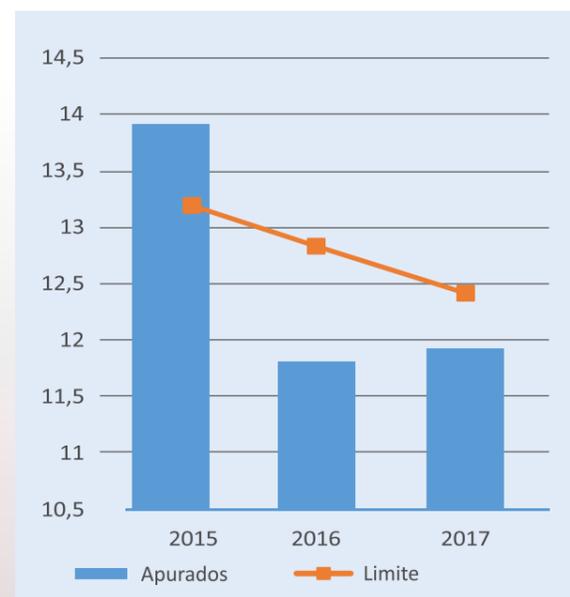


Figura 12: Projeção Anual do Indicador FEC da EMS

Fonte: Elaborado pelo autor.



## Varição de Consumo

Para o indicador, QRV – Quantidade Relativa de Reclamações por Variação de Consumo, nos valores anualizados apurados até o mês de dezembro de 2017, a fiscalização verificou que 21% dos municípios estiveram acima do proposto no Plano de Melhorias para 2017.

Observou-se uma melhora no indicador para 15 municípios em relação aos valores propostos pela concessionária para o exercício.

## Prazos de Atendimento aos Serviços

Para o tema foram selecionados, no relatório analítico, 72 municípios com necessidades de providências específicas para melhoria dos prazos de execução dos serviços, do total de 74 municípios da área de concessão da EMS.

Os tipos de serviços estão agrupados por afinidade do processo em seis grupos, da seguinte forma:

- Grupo 1** • Ligação nova sem obra
- Grupo 2** • Ligação nova com obra
- Grupo 3** • Aferição
- Grupo 4** • Religação
- Grupo 5** • Reclamação

## Grupo 6 • Ressarcimento de Danos Elétricos

O Relatório de Monitoramento da SFE/ANEEL mostrou para o indicador Percentual de Serviço Comercial Atendido Fora do Prazo da Energisa MS, média do período de janeiro a dezembro de 2017, a melhora em quase todos os tipos de serviços na comparação com o período de janeiro a dezembro de 2016, ainda não sendo expressiva a melhora para os tipos de serviços relativos a “Conclusão das Obras com Rede Primária, acima de um quilômetro”. A fiscalização da Agepan está acompanhando o reflexo das ações/investimentos concluídos e a implementar no âmbito do Plano de Melhorias da Eergisa MS para esse indicador.

## Faturas e Apresentação/Entrega de Faturas

A Fiscalização da Agepan solicitou na elaboração do Plano de Melhorias da EMS, a melhora na qualidade dos serviços prestados em 35 municípios com indícios de problemas relacionados ao tema faturas e apresentação/entrega de faturas, sendo 28 municípios para faturas e 13 para apresentação/entrega de faturas, com 6 municípios comuns aos dois temas.

No biênio 2017/2018 estão sendo acompanhadas as ações para melhora desse serviço.

## Incorporação de Redes Particulares

Em 2016 a AGEPAN efetuou fiscalização acerca da incorporação de redes particulares ao ativo imobilizado em serviço da Energisa Mato Grosso do Sul conforme disposto na Resolução Normativa ANEEL nº 229, de 08 de agosto de 2006, com ênfase nas condições expostas nos artigos 8-A e 9º da referida resolução.

Foram verificados os processos das redes incorporadas, total de 11.236,70 km, sendo apurado que faltavam ainda incorporar 10.251,00 km e, portanto, constatou-se um descumprimento ao prazo estabelecido pela legislação de 31 de dezembro de 2015 para incorporação total, conforme parágrafo 2º do artigo 8-A da REN 229/2006.

Em 2017 a fiscalização acompanhou o cumprimento da Determinação da Fiscalização. No Quadro 6 é apresentado um resumo extraído da relação geral das redes incorporadas, na qual constam todas as características técnicas (dados físicos e elétricos das redes) para o total de 20.646,60 km imobilizados.

**Quadro 6: Características técnicas e Dados físicos e elétricos das redes fiscalizadas**

Ano	Km Rede	Quant. Postes	Quant. Transformadores	Proprietários
2007	5.240,80	41.587	2.451	2.606
2008	950,70	7.114	413	429
2009	661,50	5.118	300	302
2010	346,70	2.544	203	206
2011	2.145,10	16.245	998	1.025
2012	911,30	7.194	623	639
2013	714,70	5.608	381	420
2014	265,90	2.133	196	226
2015	--	--	--	--
2016	179,23	1.622	342	342
2017	9.230,67	81.050	15.092	15.694
<b>TOTAL</b>	<b>20.646,60</b>	<b>170.215</b>	<b>20.999</b>	<b>21.889</b>

Fonte: Elaborado pelo autor

## Geração

Mediante o Convênio firmado com a ANEEL, compete à Agepan fiscalizar as usinas em construção até a entrada em Operação. Para as usinas em operação, a agência federal prioriza as fiscalizações em usinas conectadas ao Sistema Interligado Nacional – SIN e com exportação de energia elétrica para o sistema.



Usina hidrelétrica de São Domingos, no Mato Grosso do Sul.

A Superintendência de Fiscalização de Serviços de Geração – SFG da ANEEL descentralizou, em 2017, quatorze fiscalizações em usinas localizadas em Mato Grosso do Sul. No Quadro 7 abaixo, a seguir, a relação de usinas fiscalizadas no período:

**Quadro 7: Usinas fiscalizadas**

1. PCH Paraíso I
2. PCH Porto das Pedras
3. PCH Buriti
4. UHE Assis Chateaubriand
5. PCH Verde 4A
6. UTE Angélica
7. UTE Amandina
8. UTE Costa Rica I
9. PCH Bandeirante
10. PCH Ponte Alta
11. UHE São Domingos
12. PCH Costa Rica
13. PCH São João I
14. CGH Maia

Fonte: Elaborado pelo autor

O escopo das fiscalizações da Agepan em 2017 consistiu, conforme a usina fiscalizada, nos seguintes aspectos:

1. Verificação da conformidade da usina à legislação vigente do setor elétrico, com foco nas condições de segurança das estruturas das barragens, diques e estruturas associadas, de acordo os regramentos estabelecidos na Lei nº 12.334, de 20 de setembro de 2010, e na Resolução Normativa nº 696, de 15 de dezembro de 2015.
2. Verificação do cumprimento do cronograma de implantação da usina, existência e vigência da Licença Ambiental aplicável, a conformidade dos dados técnicos, de segurança e aspectos legais.
3. Verificação do desempenho ou geração de energia elétrica das Usinas não Despachadas Centralizadamente pelo Operador Nacional do Sistema - ONS (PCHs, CGHs ou UHEs e UTEs).

## Diretoria de Regulação e Fiscalização • Transportes, Rodovias e Portos

### Transporte Intermunicipal de Passageiros

 serviço público de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em Mato Grosso do Sul é de competência do Governo do Estado de MS, por meio da Secretaria de Estado de Infraestrutura - SEINFRA, cuja delegação dos serviços dá-se através de permissão ou concessão, nos termos da Lei n. 36 de 26 de novembro de 1979 e do Decreto n. 9234 de 12 de novembro de 1998.

A Agepan, Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS, por sua vez, criada pela Lei n. 2363 de 19 de dezembro de 2001, tem as atribuições de fiscalização e regulação dos serviços públicos delegados do Estado, disciplinadas através da Lei n.2766 de 18 de dezembro de 2003, dentre eles, o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. A atividade é executada por meio da Diretoria de Regulação e Fiscalização de Transportes, Rodovias e Portos – DTR, distribuída em duas Câmaras Técnicas (Transportes e Regulação Econômica).

### Terminal Hidroviário Interior

A DTR tem sob sua direção de regulação e fiscalização além do serviço de transporte de passageiros em MS, a fiscalização do Terminal Hidroviário Interior (THI) de Porto Murtinho concedido ao Consórcio Portuário de Murtinho, COMPORT, através do Contrato n. 001/2001 de treze de junho de 2001 celebrado com o Estado de Mato Grosso do Sul por intermédio da SEINFRA.

### Pedágio Porto Murrinho

Fiscalização e regulação do pedágio prevista no Contrato de Concessão SEOP n. 003/2008, de 08 de dezembro de 2008, celebrado entre o Estado de Mato Grosso do Sul, por intermédio da Secretaria de Estado de Obras Públicas e de Transportes – SEOP.



Vista aérea do terminal de cargas hidroviário no Rio Paraguai em Porto Murtinho/MS.

Esse Contrato de Concessão teve como interveniente a Agência Estadual de Gestão e Empreendimentos de Mato Grosso do Sul – AGESUL, e, como executor, o Consórcio Porto Murrinho, para a exploração, mediante cobrança de pedágios, do complexo da ponte rodoviária sobre o Rio Paraguai, no local denominado Porto Murrinho.

### Temas importantes

• A partir de 01 de abril de 2017 houve o reajuste em 5,35% (cinco inteiros e trinta e cinco centésimos por cento) dos coeficientes tarifários das linhas estruturais, regionais (com ou sem características de transporte urbano) e locais, no transporte rodoviário intermunicipal em Mato Grosso do Sul, com acréscimo de 25% (vinte e cinco por cento) nos coeficientes tarifários para rodovias com piso de terra, com relação aos mesmos coeficientes para piso de asfalto. O resultado considerou o proposto na Nota Técnica nº 01/2017/CRE/DTR, de 21 de fevereiro de 2017, que propôs a manutenção da variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo – IPCA, apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, para a atualização dos coeficientes tarifários.

• A Agepan deu continuidade à campanha do cinto de segurança, iniciada em dezembro de 2016, que na primeira etapa teve como foco os passageiros das linhas regulares. Em junho de 2017, foi ampliado ao público que viaja na modalidade de fretamento contínuo e eventual, empresas locadoras com motorista e agência de turismo com frota própria, inclusive fornecendo material para reprodução e cartazes da campanha.



### Ipê Amarelo

*Handroanthus ochraceus* ou *Tabebuia ochracea*  
Espécie comum na região centro-oeste, sudeste e sul do Brasil, sua árvore pode alcançar de 6 até 14 metros de altura e tronco de 30 a 50 cm. Suas flores são amarelas e costumam florescer a partir do final de julho até setembro. Sua florada é exuberante e fantástica, muito utilizada no paisagismo, podendo ser considerada uma das mais belas dentre as espécies de ipês. Esta espécie se adapta bem a terrenos secos e pedregosos, também é excelente para o paisagismo em geral.

(Instituto Brasileiro de Florestas)

Árvore localizada nos altos da Avenida Afonso Pena, em frente ao Parque das Nações Indígenas.



Durante reunião com cerca de 130 representantes de empresas e transportadores de fretamento e locação no dia 9 de junho, o Diretor de Transportes da Agepan, Ayrton Rodrigues, e a coordenadora do Projeto, Silvia Hafez, apresentaram oficialmente a campanha. Em torno de 50 mil unidades do material impresso foram disponibilizadas para serem distribuídos aos passageiros.

A apresentação ocorreu em um evento em conjunto com a SEFAZ, que esclareceu às empresas transportadoras que a partir do dia 2 de outubro de 2017 entraria em vigor o novo documento fiscal eletrônico para o serviço de transporte por fretamento que substituirá a Nota Fiscal Modelo 7, nominado de Conhecimento de Transporte Eletrônico para Outros Serviços – CT-eOS.

Com a publicação da Lei Estadual nº 5.055, de 06 setembro de 2017, que dispõe sobre o transporte de animais domésticos e de cães-guia em veículos de transporte coletivo terrestre, intermunicipais, no Estado de Mato Grosso do Sul, a Agepan estabeleceu regras para o transporte de cães e gatos até dez quilos nas linhas intermunicipais até a regulamentação dessa Lei. Foi encaminhada orientação às empresas de linhas regulares de que os animais podem ser transportados na cabine de passageiros, atendendo às seguintes condições: apresentar atestado firmado por médico veterinário, emitido no período de 15 dias antes da viagem, carteira de vacinação atualizada, onde constem as vacinas antirrábica e polivalente; plaqueta de identificação com o nome e o telefone do proprietário; estejam devidamente higienizados e acondicionados em caixa de transporte apropriada e sem causar desconforto aos passageiros; ser transportados em poltrona exclusiva, paga pelo proprietário, com tarifa normal da linha e limitação de no máximo 2 (dois) animais simultaneamente no veículo. Ao deficiente visual é garantido o direito de ser acompanhado pelo cão-guia dentro da cabine de passageiros, independentemente do peso do animal e isento do pagamento de tarifa, sem restrições quanto ao número de animais existentes a bordo (Lei Federal nº 11.126/2005).

Acompanhando a evolução tecnológica, que tem sido preocupação da Diretoria, foram disponibilizados aos transportadores cadastrados na Agepan, a partir de 07 de agosto de 2017 - o Certificado de Vistoria Veicular e a partir de 06 de outubro de 2017 - o Certificado de Regularidade Cadastral, que podem ser impressos na comodidade da empresa, gerando agilidade e economicidade nos processos.

## Câmara Técnica de Transportes • CATRANSP

A Câmara Técnica de Transportes tem a competência de atuar na fiscalização e regulação do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em MS, dentre os principais: recepção e análise de cadastros de empresas transportadoras, vistorias veiculares, processamento de multas, controle de linhas e horários regulares, entre outros.

No ano de 2017, o Sistema de Transporte Regular contou com um total de 176 (cento e setenta e seis) linhas, operado por 10 empresas concessionárias, 16 empresas autorizadas e 2 Cooperativas, que movimentaram um total de 3.538.658 (três milhões, quinhentos e trinta e oito mil, seiscentos e cinquenta e oito) passageiros, com atendimento à população com cerca de 1000 horários diários.

A concessão de gratuidade e ou de desconto no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso do Sul à pessoas idosas e ou com deficiência teve um total de: 135.792 (cento e trinta e cinco mil, setecentos e noventa e dois) idosos com benefício de gratuidade; 55.471 (cinquenta e cinco mil, quatrocentos e setenta e um) idosos com desconto de 50% no valor da passagem e 17.779 (dezessete mil, setecentos e setenta e nove) pessoas com deficiência. Os benefícios concedidos ao idoso com 50% de desconto e à pessoa com deficiência são homologados no Sistema Gestor de Controle de Benefícios (SGCB).

Esses valores são restituídos às empresas que aderirem ao crédito outorgado, através de abatimento dos valores no ICMS. As gratuidades já estão previstas na tarifa.

Pondera-se que ano a ano tem sido decrescente o quantitativo de passageiros transportados nas linhas regulares. Muito disso, devido ao transporte clandestino, que apesar de combatido pela fiscalização, tem se inovado e utilizado da tecnologia (aplicativos, grupos de bate papo) para empreender a prática da "carona amiga". Essa modalidade deixou de ser uma prática de compartilhamento de gastos de pessoas, que rotineiramente se deslocam a trabalho ou estudo a um mesmo destino, e tornou-se um negócio, com horário, agendamento e valor fixo, bem como meio de pagamento eletrônico.

## Outras Atividades

Vistoria veicular quanto à segurança, conforto e higiene da frota registrada por meio das empresas de linhas regulares, fretamento eventual, turístico e contínuo; análise e verificação de documentos de registro dos veículos; inclusão de dados do veículo no sistema; acompanhamento da frota registrada e instrução dos procedimentos de inspeção e vistoria veicular a fiscalização.

Verificação de reclamações registradas na Ouvidoria, quanto a qualidade dos serviços.

**Vistorias e Inspeções veiculares agendadas por região, nas quais há o deslocamento do vistoriador ou nas localidades onde há fiscal permanente:** Campo Grande, Dourados, Ponta Porã, Naviraí, Chapadão do Sul, Coxim, Três Lagoas, Nova Andradina, Jardim e Umuarama.

Quadro 8: Vistorias veiculares realizadas

Mês	Vistorias
Janeiro	166
Fevereiro	311
Março	166
Abril	190
Maior	186
Junho	106
Julho	134
Agosto	108
Setembro	58
Outubro	307
Novembro	283
Dezembro	175
<b>TOTAL</b>	<b>2.190</b>

Fonte: Elaborado pelo autor

Quadro 9: Resultados das Fiscalizações nos Terminais Rodoviários, Rodovias e Acessos aos Municípios

Mês	Veículos Fiscalizados	Autuações AGEPAN	Apreensões AGEPAN	Valor das Autuações (UFERMS)
Janeiro	906	12	-	770
Fevereiro	786	28	-	2.395
Março	906	28	2	2.150
Abril	844	39	-	3.000
Maior	878	21	1	1.550
Junho	717	38	-	2.875
Julho	924	41	1	2.770
Agosto	988	43	1	3.210
Setembro	964	17	-	1.115
Outubro	966	63	2	2.290
Novembro	787	16	-	1.105
Dezembro	1.077	43	1	3.330
<b>TOTAL</b>	<b>10.743</b>	<b>362</b>	<b>08</b>	<b>26.560</b>

Fonte: Elaborado pelo autor.

## Estrutura Organizacional

### Órgãos Colegiados de Deliberação Superior

Conselho de Administração

Conselho Estadual de Serviços Públicos

Diretoria Executiva

Unidade de Direção Superior

Diretoria da Presidência

Diretor-Presidente Youssif Assis Domingos

Fone (67) 3025-9501

• [presidencia@agepan.ms.gov.br](mailto:presidencia@agepan.ms.gov.br)

Unidades de Assessoramento da Diretoria da Presidência

Procuradoria Jurídica: Elton Fabrício Tofano

Fone (67) 3025-9517 • [etofano.pep@sad.ms.gov.br](mailto:etofano.pep@sad.ms.gov.br)

Assessoria da Presidência: Zacarias Bacha

Fone 3025-9510 • [zbacha@agepan.ms.gov.br](mailto:zbacha@agepan.ms.gov.br)

Unidades de Assessoramento da Diretoria Executiva

Ouvidoria: Cristiane Figueiredo Leite Ferreira

Fone (67) 3025-9505 • [cferreira@agepan.ms.gov.br](mailto:cferreira@agepan.ms.gov.br)

Assessoria de Relações Institucionais: Silvia Hafez

Fone (67) 3025-9532 • [shafez@agepan.ms.gov.br](mailto:shafez@agepan.ms.gov.br)

Assessoria de Comunicação Social: Gizele Oliveira

Fone (67) 3025-9543 • [goliveira@agepan.ms.gov.br](mailto:goliveira@agepan.ms.gov.br)

• Assessoria de Tecnologia da Informação:

Márcio Rigues - Fone (67) 3025-9524

• [mrigues@agepan.ms.gov.br](mailto:mrigues@agepan.ms.gov.br)

Assessoria Jurídica: Tatiana Rodrigues de Souza

Fone (67) 3025-9583 • [tsouza@agepan.ms.gov.br](mailto:tsouza@agepan.ms.gov.br)

Secretaria dos Órgãos Colegiados: Tatiana Rodrigues de Souza - Fone (67) 3025-9583

• [tsouza@agepan.ms.gov.br](mailto:tsouza@agepan.ms.gov.br)

Câmara de Julgamento: Zacarias Bacha

Fone (67) 3025-9510 • [zbacha@agepan.ms.gov.br](mailto:zbacha@agepan.ms.gov.br)

## Unidades de Direção, Regulação e Fiscalização

Diretoria de Regulação e Fiscalização  
Área de Transporte, Rodovias e Portos

Diretor Ayrton Rodrigues

Fone (67) 3025-9539/9540

• [arodrigues@agepan.ms.gov.br](mailto:arodrigues@agepan.ms.gov.br)

Câmara Técnica de Transportes: Marisa Satiko

Miyashiro de Oliveira - Fone (67) 3025-9536

• [moliveira@agepan.ms.gov.br](mailto:moliveira@agepan.ms.gov.br)

Câmara de Regulação Econômica: Wollmer Tardim

Filho - Fone 3025-9587 • [wfilho@agepan.ms.gov.br](mailto:wfilho@agepan.ms.gov.br)

Diretoria de Regulação e Fiscalização  
Área de Gás Canalizado, Energia e Aquário

Diretor Valter Almeida da Silva

Fone (67) 3025-9584 • [vsilva@agepan.ms.gov.br](mailto:vsilva@agepan.ms.gov.br)

Câmara Técnica de Gás Canalizado: Edson Alves

Delgado - Fone 3025-9588

• [edelgado@agepan.ms.gov.br](mailto:edelgado@agepan.ms.gov.br)

Câmara Técnica de Energia: Paulo Patrício da Silva

Fone (67) 3025-9555 • [psilva@agepan.ms.gov.br](mailto:psilva@agepan.ms.gov.br)

Câmara de Regulação Econômica: Iara Sônia

Marchioretto - Fone (67) 3025-9563

• [imarchioretto@agepan.ms.gov.br](mailto:imarchioretto@agepan.ms.gov.br)

Diretoria de Regulação e Fiscalização  
Área Saneamento Básico

Diretora Marilúcia Pereira Sandim

Fone (67) 3025-9593 • *Ñ*

Câmara Técnica de Saneamento Básico: Hailton M.

Farias Vasconcelos - Fone (67) 3025-9588

• [hvasconcelos@agepan.ms.gov.br](mailto:hvasconcelos@agepan.ms.gov.br)

Câmara de Regulação Econômica: Nilda Ferreira

Ribeiro de Carvalho - Fone (67) 3025-9546

• [ncarvalho@agepan.ms.gov.br](mailto:ncarvalho@agepan.ms.gov.br)

Unidade de Direção  
de Administração e Planejamento

Diretora Sandra Regina Fabril

Fone (67) 3025-9506 • [saugusto@agepan.ms.gov.br](mailto:saugusto@agepan.ms.gov.br)

Gerência de Administração e Finanças: Raquel Frozza

Fone 3025-9508 • [rfrozza@agepan.ms.gov.br](mailto:rfrozza@agepan.ms.gov.br)

Gerência de Recursos Humanos: Ângela Maria

Fone 3025-3525 • [aaragao@agepan.ms.gov.br](mailto:aaragao@agepan.ms.gov.br)

## Expediente

Edição, projeto gráfico-visual e diagramação

ARI - Assessoria de Relações Institucionais

Dados Técnicos

Diretorias, Ouvidoria, Gerências, Assessorias  
e Coordenação das Câmaras Técnicas

Coordenação Editorial

Luciana Ramalho e Carlos Augusto Duailibe Furtado

Revisão de conteúdo, lógica, ortográfica e gramatical

Diretorias, Assessorias e Câmaras

Gizele Oliveira (ACOM)

Relatório de Atividades da Agepan online

<http://www.agepan.ms.gov.br/relatoriosatividadesagepan/>



**Agepan**

Agência Estadual de Regulação de Serviços  
Públicos de Mato Grosso do Sul

Av. Afonso Pena, 3026 • CEP 79 002 075  
Campo Grande • Mato Grosso do Sul  
Tels 55 (67) 3025 9500/0800 600 0506  
[www.agepan.ms.gov.br](http://www.agepan.ms.gov.br)



**GOVERNO  
DO ESTADO**  
Mato Grosso do Sul