



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

Relatório de Efetividade —2019—

Diretoria Executiva

Diretor-Presidente

Youssif Assis Domingos

Diretor de Regulação e Fiscalização: Transportes, Rodovias e Portos

Ayrton Rodrigues

Diretora de Regulação e Fiscalização: Saneamento Básico

Marilúcia Pereira Sandim

Diretor de Regulação e Fiscalização: Gás Canalizado, Energia e Aquário

Valter Almeida da Silva

Unidade de Administração e Planejamento

Superintendente de Administração e Planejamento

Valter Almeida da Silva (Respondendo)

Gerência de Administração e Finanças

Gerência de Recursos Humanos

Gerência de Planejamento

Elisa Conceição Paes

Unidades de Assessoramento

Procuradoria Jurídica

Elton Fabrício Tofano

Assessoria Jurídica

Tatiana Rodrigues de Souza

Assessoria de Relações Institucionais

Carlos Augusto Duailibe Furtado

Assessoria de Comunicação Social

Gizele Cruz de Oliveira

Ouvidoria

Cristiane Figueiredo Leite Ferreira

Unidades Técnicas

Câmara Técnica de Energia Elétrica

Paulo Patrício da Silva

Câmara Técnica de Gás Canalizado

Hailton Maria Farias Vasconcelos

Câmara de Regulação Econômica de Energia e Gás

Zaida de Andrade Lopes Godoy

Câmara Técnica de Transporte

Caroline Farias Tomanquevez

Câmara de Regulação Econômica de Transportes

Rosirene Reggiori Pereira Caldas

Câmara Técnica de Saneamento Básico

Leandro Caldo

Câmara de Regulação Econômica de Saneamento Básico

Iara Sônia Marchioretto

Endereço

Av. Afonso Pena, nº 3.026 – Centro – CEP 79002-075 – Campo Grande/MS

Fone: (67) 3025-9500 – Fax: (67) 3025-9503 – www.agepan.ms.gov.br

E-mail: agepan@agepan.ms.gov.br

facebook.com/Agepan

MENSAGEM DO PRESIDENTE

A Agepan completou, em dezembro de 2019, dezoito anos de criação, e assim entra para maioria, com muito mais responsabilidades, assumindo a regulação e a fiscalização de novos serviços com maior segurança nas ações e tomada de decisões.

2001 - Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

Desde 2001, quando iniciou suas atividades na regulação e fiscalização do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, o que na época representou um grande desafio diante do desconhecimento da operação desse serviço, da falta de informações informatizadas e a dificuldade de acesso a documentos e contratos, a Agepan vem gradativamente estudando e entendendo seu funcionamento, realizando ajustes pontuais, mas fundamentais, buscando a implantação de soluções tecnológicas para o controle e gestão do serviço.

Outro desafio, foi o transporte clandestino, representando uma ameaça à segurança das pessoas. Desde o início de suas atividades a Agepan tem procurado exaustivamente, por meio de fiscalizações e normativos, combater a prática irregular desse tipo de transporte.

Faz parte também do complexo de transporte de passageiros, o serviço turístico e de fretamento, cuja a operação também vem sendo remodelado por meio de novos regulamentos.

Em 2019, já com total domínio sobre a operação do serviço, apoiado por vários programas informatizados de controle de cadastro dos operadores, frotas, linhas, horários, itinerários e tarifas, e calcado em uma regulamentação em constante atualização, podemos dizer que a Agepan cresceu muito e contribuiu de forma significativa para a prestação do serviço com maior qualidade no segmento de transporte de passageiros.

2002 - Energia Elétrica

Outro serviço assumido logo no início, foi a fiscalização do serviço de energia elétrica, por meio de Convênio com a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica. A Agepan foi a agência estadual que mais rapidamente celebrou um convênio em relação ao seu tempo de existência.

Atualmente a equipe de Analistas de Regulação da Câmara Técnica de Energia – CATENE se destaca perante as demais agências, pela qualidade dos serviços realizados nas fiscalizações e nível técnico de seus relatórios.

2004 - Gás Canalizado

Em relação ao serviço de Gás Canalizado, o primeiro passo foi dado a partir do Convênio CO 002/2004 MSGás/Agepan, possibilitando o início de estudos para se estabelecer o Arcabouço Regulatório desse serviço, visto que cabe constitucionalmente aos Estados a competência sobre os serviços de distribuição local de Gás.

Com a aprovação da Lei nº 4.146/2011, que dispõe sobre a cobrança da Taxa de Fiscalização, houve um enorme avanço no processo, culminando com a aprovação das Portarias nº 94/2013, nº 95/2013 e nº 116/2015, regulamentos necessários para dar início às atividades específicas de

Regulação e Fiscalização do Serviço, que até então estavam sendo realizadas, porém com caráter de monitoramento e acompanhamento.

Em 2013 por meio da Portaria nº 103/2013, também foram regulamentadas as Condições Gerais para a Prestação de Serviço de Distribuição de Gás Canalizado a Consumidor Livre, Autoimportador e Autoprodutor no Estado.

A partir de 2015, foi estabelecido um Plano Anual de Atividades e Metas específico para o serviço, o que permitiu programar e definir as atividades e os aspectos a serem fiscalizados, e também estabelecer os produtos a serem entregues, como Relatórios de Fiscalização, Portarias e demais instrumentos, de acordo com a demanda gerada nos processos fiscalizatórios.

Atualmente são realizadas anualmente, de forma rotineira, a Fiscalização da Qualidade dos Serviços de Distribuição (Portaria nº 95), nos municípios de Campo Grande, Três Lagoas e Corumbá.

2007 – Saneamento Básico

Em 2007, a Agência assumiu outro grande desafio, que foi a regulação e fiscalização do serviço de saneamento básico, em um tempo em que se tornou ainda mais urgente zelar pelo bem mais precioso do novo milênio, a água. Novamente, Analistas e Técnicos se debruçaram sobre os normativos existentes e no levantamento da operação do sistema, para poder iniciar as negociações dos convênios com os municípios, uma vez que esse serviço é disponibilizado aos municípios pela Sanesul – Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul, por meio de contratação.

Em 2008 a Agepan firmou o Convênio nº 015 com a Sanesul, tendo como objetivo o recebimento /repasso de recursos financeiros visando implementar as atividades de regulação e fiscalização pela conveniente (Agepan), junto à Concedente, após delegação pelo município delimitando obrigações entre as partes.

Na regulação e fiscalização desse serviço, a Agepan evoluiu muito em termos de domínio da operação e legislação, emitindo diversos normativos, tanto que em 2019 dos 79 municípios do Estado, 65 já haviam firmado convênio com a Agepan para que realizasse a fiscalização do fornecimento de água e tratamento de esgoto executado pela Sanesul.

2019 – Rodovias

Ao longo de 2019, a Diretoria de Regulação e Fiscalização – Transportes, Rodovias e Portos acompanhou todo o processo de normatização e licitação da MS-306, cujo certame ocorreu no final do ano, tendo como vencedor o Consórcio Way, que ficará responsável pela recuperação e manutenção da via por 30 anos. A cobrança do pedágio será a partir de 2021. Caberá à Agepan a regulação e a fiscalização desse serviço e o monitoramento das metas estabelecidas no contrato.

A Agepan de hoje é o resultado dos esforços de todos os servidores e dirigentes, que trabalharam e trabalham na Agência, uma instituição construída coletivamente. Ainda há muito o que fazer, mas sem perdermos a perspectiva do caminho já percorrido, reconhecendo os aspectos positivos e trabalhando continuamente para aprimorar a regulação e fiscalização dos serviços delegados.

Vendo hoje a trajetória da Agepan, percebemos que ela chegou na maioria mais segura, mais atuante, mas principalmente mais preparada para os desafios. Que venham os próximos!!

SUMÁRIO

1.	INTRODUÇÃO	8
1.1	Fluxo da Efetividade.....	9
2.	A AGEPAN	10
3.	DIRETORIA EXECUTIVA	13
3.1	Principais Decisões Regulatórias de 2019	13
4.	PROCURADORIA JURÍDICA.....	15
5.	ÁREA DE SANEAMENTO BÁSICO	16
5.1	Dos Serviços Regulados e Fiscalizados.....	16
5.2	Câmara Técnica de Saneamento – CATESA.....	19
5.3	Câmara Técnica de Regulação Econômica do Saneamento – CRES	22
6.	ÁREA DE GÁS CANALIZADO, ENERGIA E AQUÁRIO	24
6.1	Câmara Técnica de Gás Canalizado – CATEGÁS	24
6.2	Câmara Técnica de Energia – CATENE	27
6.3	Câmara de Regulação Econômica de Energia e Gás - CREG.....	33
6.4	Aquário do Pantanal	36
7.	ÁREA DE TRANSPORTES, RODOVIAS E PORTOS	37
7.1	Dos Serviços Regulados e Fiscalizados.....	37
7.2	Dos Projetos	38
7.3	Câmara Técnica de Transportes – CATRANSP	41
7.4	Câmara Técnica de Regulação Econômica de Transportes - CRET	46
8.	SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO	48
8.1	Decisões da Diretoria Executiva que impactaram diretamente nas atividades da SAP48	
8.2	Gerência de Administração e Finanças – GEAF	49
8.3	Gerência de Recursos Humanos – GRH	53
8.4	Gerência de Planejamento - GEPLAN	54
9.	CÂMARA DE JULGAMENTO.....	58
10.	ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS.....	61
11.	ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL.....	64
11.1	Assessoria de Comunicação Social	64
12.	ASSESSORIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	67
12.1	Confecção da nova Logomarca da Agepan e Assinatura de e-mail.....	67
12.2	Implementação de melhorias no Sistema e-Ouvidoria/Agepan	67



Relatório de Efetividade 2019



13	OUVIDORIA	69
13.1	Atendimentos aos usuários dos serviços públicos regulados em 2019	69

1. INTRODUÇÃO

Atualmente, a sociedade está mais atenta, mais informada e ciente de seus direitos, e, em virtude disso, exige dos órgãos públicos melhores resultados no uso do erário. Essa nova postura implica no desafio de elevar a produtividade desses órgãos.

Os gestores que administram mal os recursos e que prestam um serviço abaixo do aceitável estão fadados ao esquecimento e sucateamento de sua estrutura.

Para evitar esse cenário extremamente negativo, é preciso rever os objetivos do órgão, modernizar os processos, capacitar continuamente os colaboradores para que eles possam desenvolver projetos e executar as atividades com foco nos resultados.

A questão principal a ser objeto de ampla análise é: Quais os resultados entregues para a sociedade?.

Quando um órgão público executa suas atividades de forma planejada, monitorando e aferindo seus resultados está de fato sendo efetivo. Esses resultados positivos deverão ser divulgados de forma objetiva e transparente para toda a sociedade.

Como exemplo, podemos destacar que ao longo dos últimos anos órgãos públicos e entidades de diversas áreas têm publicado Relatórios de Efetividade, dentre eles o BNDES e o Tribunal de Contas da União. Os Tribunais de Contas de vários Estados estão aferindo o índice de efetividade de gestão municipal, e, nessa direção, o portal JUSBRAZIL publicou um relatório com o índice da efetividade da justiça em 66 países e a Fundação do Banco do Brasil também publicou o seu relatório de efetividade.

Vejamos parte do texto da página na internet da Fundação do Banco do Brasil onde está publicado o referido relatório:

A QUALIDADE NA APLICAÇÃO DO INVESTIMENTO SOCIAL ESTÁ DIRETAMENTE RELACIONADA AO ACOMPANHAMENTO DOS PROJETOS. A MENSURAÇÃO DOS IMPACTOS E RESULTADOS ALCANÇADOS É UMA FORMA DE VERIFICAR A TRANSFORMAÇÃO SOCIOAMBIENTAL OCORRIDA NAS LOCALIDADES OU COMUNIDADES ATENDIDAS, ASSIM COMO CONFERIR A ADEQUADA APLICAÇÃO DOS RECURSOS DESEMBOLSADOS.

<https://www.fbb.org.br/relatorio2018/?id=12>

Baseado nessas premissas, a Gerência de Planejamento propôs que o **Relatório de Gestão da AGEPAN de 2020, referente às ações de 2019**, passasse a ser um **Relatório de Efetividade**, onde cada Diretoria e suas respectivas unidades pudessem apresentar os resultados alcançados e que refletissem sobre a melhora na execução dos serviços públicos por parte dos operadores, por meio de uma regulação e fiscalização mais eficiente.

1.1 Fluxo da Efetividade

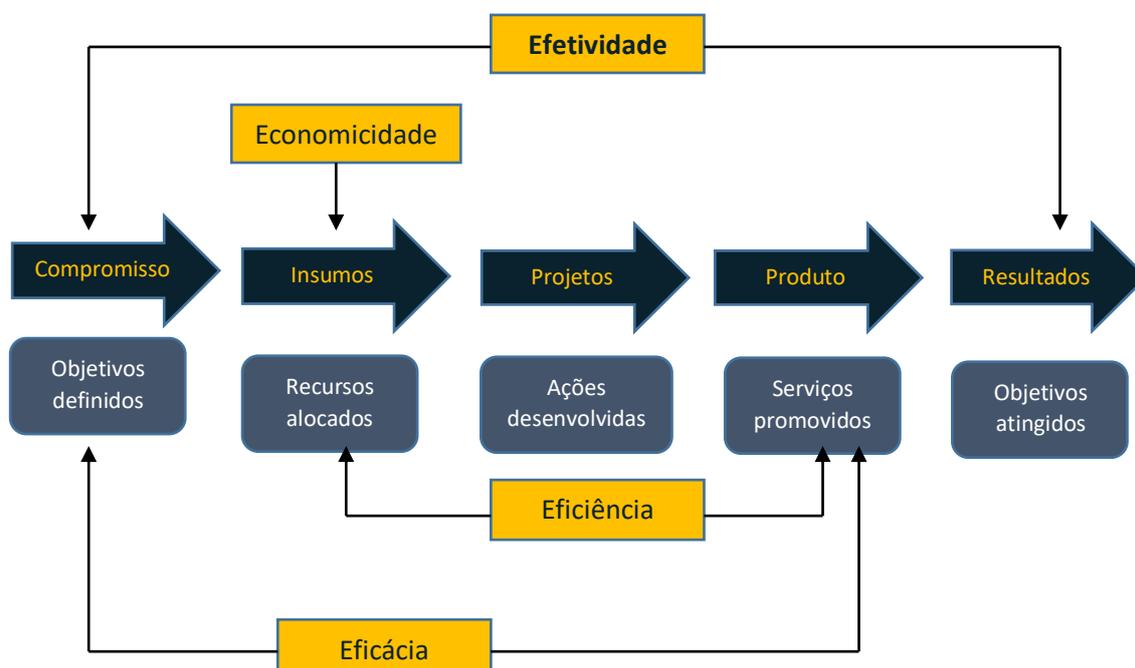


Figura 1: Fluxo da Efetividade

Fonte: Relatório de Efetividade BNDES/2017

A efetividade, na área pública, afere em que medida os resultados de uma ação trazem benefício à população. Ou seja, ela é mais abrangente que a eficácia, na medida em que esta indica se o objetivo foi atingido, enquanto a efetividade mostra se aquele objetivo trouxe melhorias para a população visada.

2. A AGEPAN

A Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – Agepan é uma entidade autárquica, criada pela Lei Estadual nº 2.363 de 19/12/2001, com personalidade jurídica de direito público, patrimônio próprio, autonomia técnica, administrativa e financeira, com sede e foro na capital do Estado e prazo de duração indeterminado, vinculada à Secretaria de Estado de Governo.

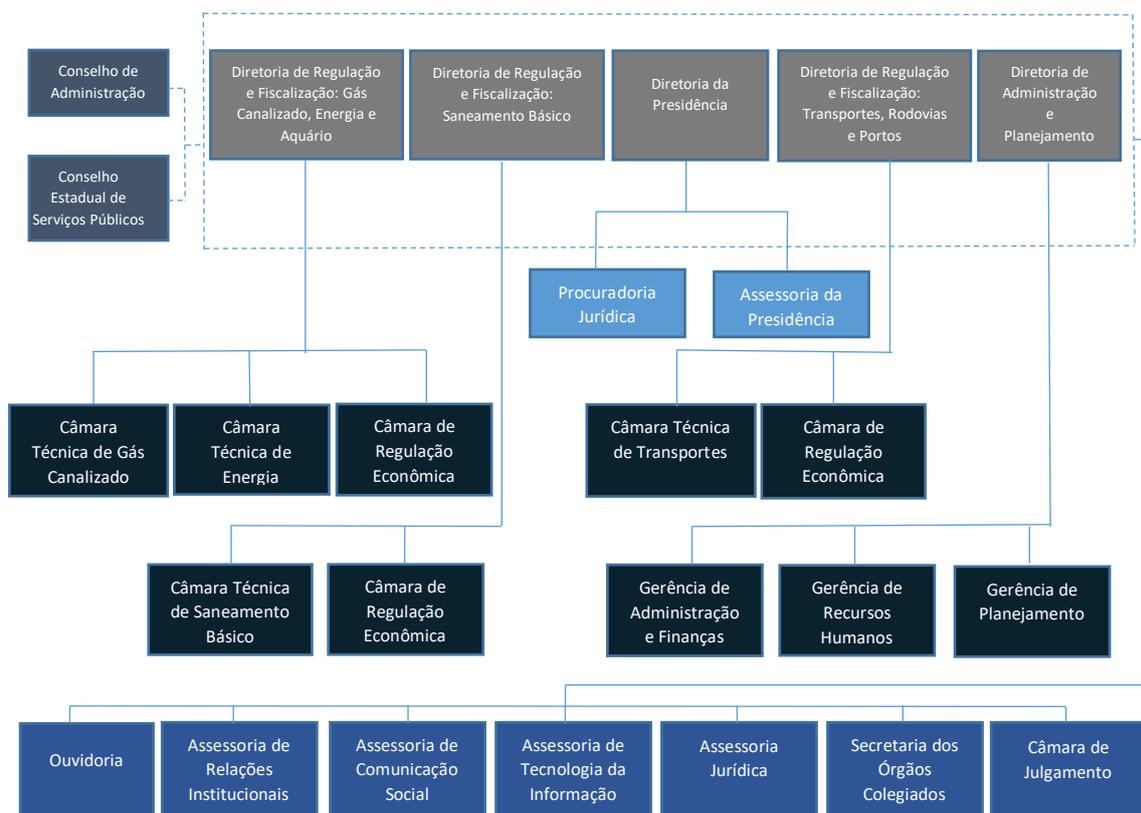
Papel

A Agepan tem por atribuições a regulação e a fiscalização dos serviços de interesse público de natureza econômica, de competência do Estado de Mato Grosso do Sul, atuando para que os serviços prestados pelas operadoras delegadas, públicas ou privadas, sejam adequados para o atendimento de seus mercados, assegurando a qualidade desses serviços a preços justos e os direitos dos usuários. Exerce, também, a função de mediação de conflitos entre as operadoras delegadas (concessionárias, permissionárias ou autorizatárias) e os usuários, e entre as próprias empresas dos setores regulados.

Nas demais esferas de governo (União e Municípios), sua atuação depende de delegação formalizada mediante disposição legal, pactuada e/ou por meio de convênio.



2.1 Estrutura Organizacional vigente até julho/2019



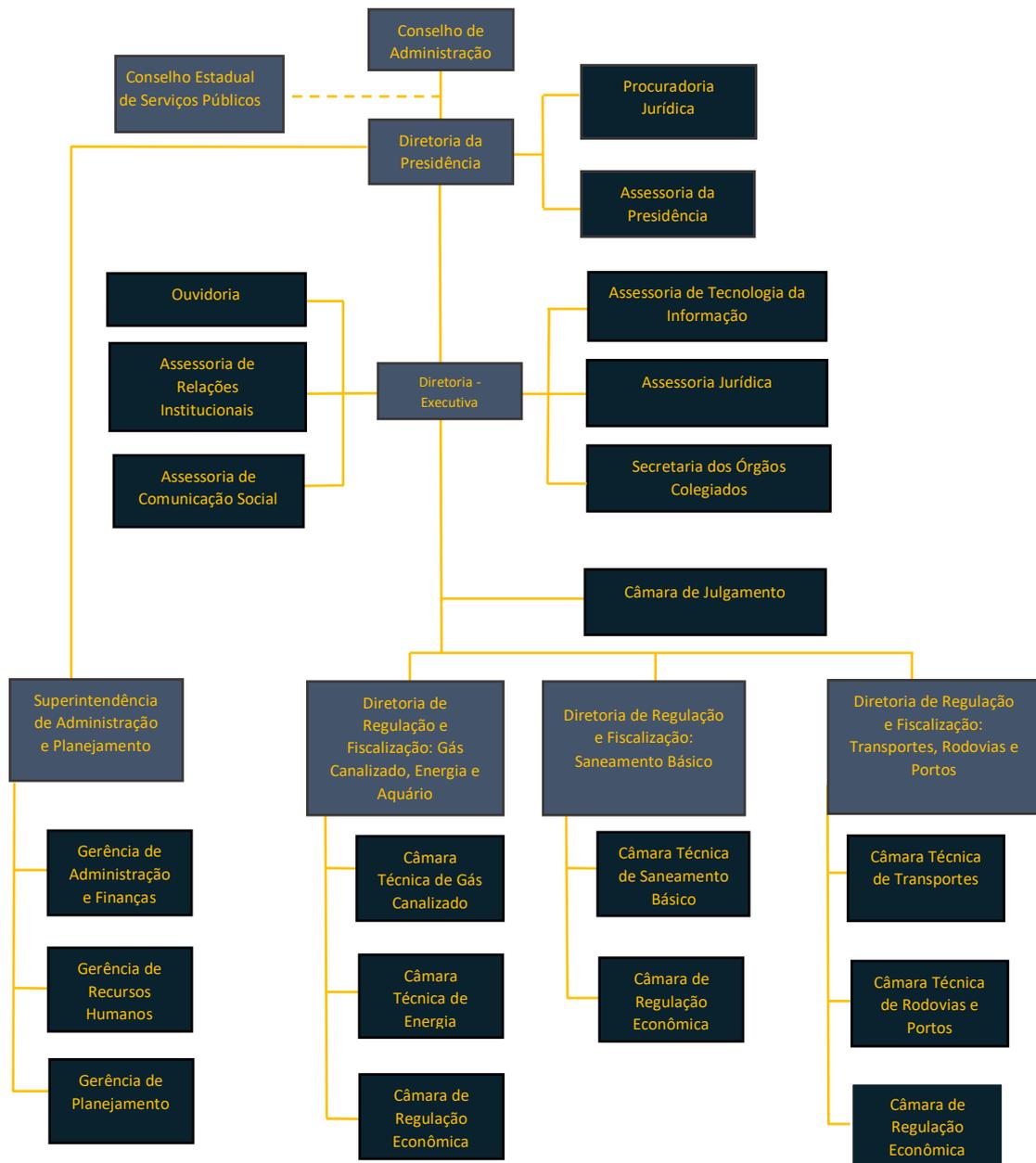
Em 22 de agosto de 2019 foi publicada a Lei Estadual nº. 5.376, com efeitos a contar de 9 de julho de 2019, que alterou parte da Lei Estadual nº. 2.363 de 19 de dezembro de 2001, onde foi excluída da estrutura organizacional da Agência a Diretoria de Administração e Planejamento - DAP e criada a Superintendência de Administração e Planejamento - SAP, que absorveu as competências da extinta diretoria, ficando sob sua coordenação as gerências anteriormente subordinadas à DAP.

A partir dessas alterações, a Diretoria-Executiva da Agepan passa a ser formada pelo Diretor-Presidente e por três Diretores.

Portanto, até julho de 2019 quem respondia pela área de administração financeira, de recursos humanos e de planejamento da Agência era a DAP e com as alterações tais competências passaram para a SAP.

Assim, a nova estrutura organizacional da Agepan passou a vigorar conforme representada a seguir:

2.2 Estrutura Organizacional a partir da publicação da Lei nº 5.376/2019



3. DIRETORIA EXECUTIVA

A Diretoria Executiva – DEX é um órgão colegiado de caráter deliberativo, de orientação técnica e responsável por fazer cumprir as competências executivas da Agência. Entre as principais competências destacamos:

- Fixar, revisar, estabelecer reajuste e homologar;
- Deliberar, na esfera administrativa, quanto à interpretação da legislação e sobre os casos omissos;
- Julgar como instância administrativa máxima os recursos relativos a penalidades impostas às entidades reguladas;
- Coordenar e orientar a realização de estudos, levantamento de dados e elaboração de propostas e projetos de desenvolvimento e melhoria das atividades da AGEPAN;
- Referendar as decisões do Diretor-Presidente;
- Homologar as decisões da Câmara de Julgamento que cancelarem ou anularem autos de infração.

3.1 Principais Decisões Regulatórias de 2019

- ✓ **Aprovada** a Nota Técnica nº 01/2019/CRET/DTR/AGEPAN, que trata do Reajuste Anual do Coeficiente Tarifário do Serviço Regular de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e definida a convocação de realização de Consulta Pública. PORTARIA AGEPAN Nº 165, DE 28 DE MARÇO DE 2019 - Estabelece o percentual de reajuste para as tarifas praticadas no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso do Sul.
- ✓ **Aprovada** a Nota Técnica Regulatória nº 001/2019/CRES/DSB/AGEPAN que embasou os estudos tarifários que tratam do processo de Reajuste Tarifário Anual dos Serviços Públicos de Abastecimento de água e Esgotamento Sanitário, prestados pela Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul- SANESUL e a convocação para Consulta Pública. PORTARIA AGEPAN Nº 166, DE 29 DE MAIO DE 2019 - Homologa o reajuste tarifário anual dos serviços públicos delegados de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito dos municípios regulados pela AGEPAN.
- ✓ **Aprovada** a Nota Técnica nº 001/2019/CREG/DGE/AGEPAN que trata da Revisão Ordinária Anual da Tarifa Média dos Serviços de Distribuição de Gás canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul para o ano de 2019 e a convocação para Consulta Pública. PORTARIA AGEPAN Nº 168, DE 04 DE SETEMBRO DE 2019 - Aprova a tarifa média dos serviços de distribuição de gás natural canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul (ex-impostos e qualquer natureza “ad-valorem”), prestados pela Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul – MSGÁS.
- ✓ **Aprovada** a proposta de minuta de portaria que alterou e acrescentou dispositivos à Portaria nº 132 (regulamentação das empresas de locação no serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros),

aprimorando com objetivo de estimular o setor turístico no Estado e de manter sincronia com a legislação federal, por meio das seguintes alterações: (i) incorporar o veículo de passeio na relação de veículos permitidos a realizarem o serviço rodoviário turístico. (II) excluir a permissão para registro de veículos na categoria particular e (iii) limitar a idade máxima dos veículos que operam no serviço rodoviário turístico. PORTARIA AGEPAN N° 167, DE 5 DE JULHO DE 2019 - Altera e acrescenta dispositivos que menciona da Portaria n° 132, de 12 de julho de 2016, que disciplina os procedimentos relacionados à atuação de empresas de locação de veículos com motorista e de agências de turismo no serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.

- ✓ **Aprovada** a minuta de Portaria com o Relatório Técnico e Justificativas, parte integrante ao processo n° 51/200.870/2019, que trata das penalidades aplicáveis aos Concessionários do Sistema Rodoviário do Estado de Mato Grosso do Sul, relativo à Consulta Pública n° 01/2019, realizada pela SEINFRA, por meio do Aviso publicado no Diário Oficial do Estado n° 9.955, de 1º de agosto de 2019, página 31. PORTARIA AGEPAN N° 171, DE 02 DE OUTUBRO DE 2019 - Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos Concessionários do Sistema Rodoviário do Estado de Mato Grosso do Sul.
- ✓ **Aprovada** a proposta de minuta de portaria que estabeleceu os requisitos e procedimentos para a obtenção e manutenção de Autorização Precária para a prestação do serviço regular de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em Mato Grosso do Sul, por

meio da exploração de linhas regulares. A proposta teve fundamentos na competência da Agepan para emitir Autorizações de prestação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, em conformidade com o artigo 4º da Lei Estadual n° 2.766, de 18 de dezembro de 2003, e nos termos da Auto Composição Judicial realizado entre o Estado de Mato Grosso do Sul, o Ministério Público Estadual e a AGEPAN, homologada na Ação Civil Pública n.º 0900100-03.2017.8.12.2008, na qual ficou estabelecido que a AGEPAN concederá Autorização Precária para as empresas até então detentoras das concessões ou autorizações vencidas ou que vierem a vencer após a assinatura desse termo a fim de que continuem operando as linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. PORTARIA N° 172, DE 23 DE OUTUBRO DE 2019 - Disciplina os requisitos e os procedimentos relacionados a obtenção e manutenção de Autorização Precária para a exploração do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul e dá outras providências.

- ✓ **Aprovada** a minuta de portaria da homologação dos valores de reajuste das tarifas de pedágio cobrado pela utilização, como meio de transposição, da ponte rodoviária sobre Rio Paraguai, na rodovia BR 262, no trecho entre os municípios de Miranda e Corumbá. PORTARIA AGEPAN N° 174, DE 04 DE DEZEMBRO DE 2019 - Homologa os valores das tarifas de pedágio cobrado pela utilização, como meio de transposição, da ponte rodoviária sobre o Rio Paraguai, na Rodovia BR-262 no Município de Corumbá/MS.

4. PROCURADORIA JURÍDICA

A Procuradoria Jurídica da Diretoria da Presidência, conforme estatui o artigo 8º, inciso III, alínea “a” do Decreto Estadual nº 14.443/06, é chefiada por um Procurador de Entidades Públicas de carreira, cujas competências são aquelas delineadas no artigo 2º da Lei Estadual nº 3.151/05: “As atividades de assessoramento jurídico e de defesa de interesses, na esfera administrativa ou judicial das entidades de direito público da administração indireta do Poder Executivo, são de competência de integrantes da carreira de Procurador de Entidades Públicas, que atuam vinculados ao controle administrativo e à coordenação técnico-jurídico e funcional da Procuradoria-Geral do Estado”.

Detém exclusivamente a atribuição para emitir Pareceres Jurídicos sobre quaisquer assuntos afetos à Agência, a pedido do Diretor-Presidente e é o setor responsável pelos procedimentos de Protesto dos devedores da Agência.

Também está inserida nas atividades do setor a leitura do Diário Oficial do Estado, do Diário de Justiça, Diário Oficial do Ministério Público e Diário do Tribunal de Contas do Estado de MS, a fim de ter conhecimento de todas as ações que possam ter reflexo nos trabalhos da Agência.

Cabe ainda à PJUR, o encaminhamento de matérias (extratos) para publicação no D.O.E./MS, elaboração de Ofícios e de minutas de contratos e atos normativos. Inserção de instrumentos legais no site da Agepan, o acompanhamento de recursos administrativos e judiciais nas mais variadas searas e instâncias que têm a AGEPAN como parte ou interessada.

No que concerne a emissão de pareceres jurídicos, em 2019, recebeu 44 processos, sendo:

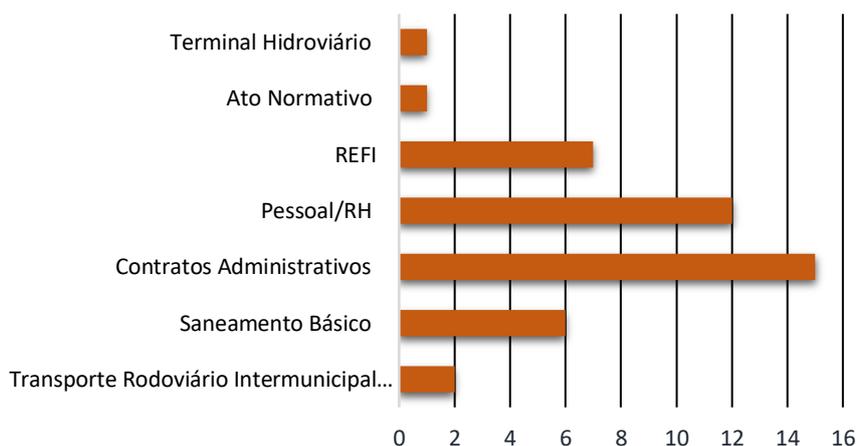


Gráfico 01: Pareceres Jurídicos emitidos em 2019
Fonte: PJUR/Agepan

Com relação à representação judicial da autarquia foram 13 manifestações, todas ainda pendentes de julgamento definitivo por parte do TJ/MS.

5. ÁREA SANEAMENTO BÁSICO



A Diretoria de Regulação e Fiscalização – Saneamento Básico é composta por duas Câmaras Técnicas, a Câmara de Regulação Econômica e a Câmara Técnica de Saneamento Básico, sendo responsável por regular e fiscalizar os serviços delegados na área de:

- Abastecimento de Água;
- Esgotamento Sanitário;
- Resíduos Sólidos; e
- Drenagem Urbana.

5.1 Dos Serviços Regulados e Fiscalizados

A Agepan regula 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. A área de concessão da Sanesul abrange 68 municípios, e destes, 67 são regulados e fiscalizados pela Agepan, conforme o mapa a seguir.



Figura 2 – Municípios regulados pela Agepan
Fonte: CRES/DSB/Agepan

5.1.1 Aplicabilidade das Portarias da Agepan que estabelecem o Arcabouço Regulatório do Saneamento

Dada as competências da Agepan de controlar, fiscalizar, normatizar e padronizar os serviços públicos de saneamento básico, em setembro de 2017 ocorreu a edição do arcabouço regulatório para a área de saneamento no Estado. Desde então, a Diretoria de Saneamento Básico vem desenvolvendo uma série de ações que envolvem a aplicabilidade desses normativos.

Em especial ao que diz respeito à **Portaria Agepan nº. 149/2017** - que estabelece as Condições Gerais para os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário – foram realizadas todas as etapas previstas no normativo, momento em que a portaria pôde ser testada na prática, tanto em campo, com as fiscalizações programadas, quanto remotamente, com as fiscalizações por monitoramento.

A partir destas fiscalizações, também foi possível aplicar o que preceitua a **Portaria Agepan nº. 151/2017** - que dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no âmbito do Estado do Estado de Mato Grosso do Sul, e cujos municípios delegaram esta competência à Agepan.

Todo esse processo, desde a edição dos normativos, até sua aplicação durante os anos de 2018 e 2019, culminando no julgamento dos Autos de Infração, representou um marco para a atuação fiscalizadora da AGEPAN na área de saneamento básico, tendo em vista que foi a partir destas ações que pela primeira vez um prestador de serviços de saneamento, regulado pela AGEPAN, teve sua atuação passível de penalidades em caso de descumprimento de metas ou obrigações previstas em regulamento.

Os resultados dessas ações vão muito além da aplicação de multas. É um caminho a percorrer no sentido de estabelecer um regramento para o setor que surtirá em benefícios para a sociedade a médio e longo prazos.

Dentre eles pode-se citar a adequação e regularização da situação apontada por descumprimentos/irregularidades, e assim dar publicidade para conhecimento da sociedade das ações realizadas.

5.2 Dos Projetos e Ações

Em 2019, com o apoio da Facom – Faculdade de Computação da UFMS, os técnicos da DSB, conseguiram acessar e analisar um importante sistema de monitoramento desse serviço, o SIGIS. Este sistema foi desenvolvido pelo Ministério das Cidades com o apoio do BANCO MUNDIAL e disponibilizado às Agências

Reguladoras selecionadas no Projeto Regulasan. No entanto, faltava o apoio de especialistas na linguagem *java*, e configurações necessárias para hospedar no servidor disponibilizado à Agepan pela SGI – Superintendência de Gestão da Informação, do Governo do Estado e, para que funcionasse

nas configurações pré-estipuladas pelo sistema.

Assim, a regulação e fiscalização do serviço de saneamento básico do Estado de MS irá dispor

em breve de uma excelente ferramenta para monitorar a eficiência dos serviços prestados, cumprimento das metas contratuais pactuadas entre os municípios e a Sanesul.

5.2.1 Elaboração de Normativo para Estabelecimento de Prazos que devem ser adotados pelos Prestadores de Serviços para envio de documentos essenciais

Encontra-se em fase de elaboração um normativo cujo objetivo é obter por parte do Prestador de Serviços informações com melhor uniformidade, celeridade e continuidade, com prazos pré-estabelecidos, específicos, para apresentação de relatórios, e dados técnico-operacionais e administrativo-financeiros.

Esse novo normativo irá dispor também, sobre os procedimentos para encaminhamento de informações eventuais. Essa demanda surgirá quando um fator interno ou externo, pontuais, assim exigir. Um exemplo são as solicitações do Ministério Público.

Com a implantação desse normativo a DSB irá regulamentar prazos importantes que refletem na fiscalização dos serviços; e proporcionar menores impactos regulatórios ao permitir que o Prestador de Serviços conheça antecipadamente as necessidades de adequações internas.

Outro avanço, a partir desse normativo, será uma maior efetividade na fiscalização por monitoramento, visto que essa atividade é realizada por meio de acompanhamento contínuo de informações pré-estabelecidas pela Agepan, que devem ser periodicamente enviados pelo prestador de serviços.

5.2.2 Intercâmbio de Informações entre a Área de Saneamento da Agepan e os Órgãos de Controle de MS

Em 2018 foi estabelecido um Termo de Cooperação Técnica que teve como objeto a promoção de intercâmbio, interação e complementação de atividades entre a Agepan, Tribunal de Contas (TCE/MS) e Ministério Público (MP/MS), de forma a orientar os Municípios e Concessionárias para a melhoria de gestão e prestação de serviços na área de saneamento, em especial, de água e esgoto, nos termos da Lei Federal nº. 11.445/2007 e outros instrumentos legais correlatos.

Além do intercâmbio de informações entre as instituições, o acordo de cooperação tem

como objetivo a cooperação técnica e científica, com a criação de grupos de trabalho e participação recíproca em eventos.

A partir da celebração deste convênio vem ocorrendo a troca de informações, documentos, promoção de reuniões com atuação coordenada, visando a melhoria dos serviços de saneamento no Estado.

Essa atuação integrada visa garantir o cumprimento dos contratos e promover a expansão dos serviços de saneamento, principalmente de esgotamento sanitário nas cidades operadas pela Sanesul.

5.2.3 Ampliação da Atuação da Agepan com o Estabelecimento de Convênios para Regulação dos Serviços Delegados de Resíduos Sólidos

Desde 2017 a Agepan vem trabalhando em conjunto com o Tribunal de Contas e Ministério Público Estadual na promoção de ações que ajudassem na ampliação e melhorias dos serviços de coleta, transbordo e tratamento dos resíduos sólidos domésticos urbanos nos municípios do Estado.

Em 2018 a AGEPAN propôs uma metodologia de cálculo do volume e sistema de cobrança dos serviços, através de taxa por domicílio; que foi aprovada e proposta no projeto de lei

construído pelo Tribunal de Contas, Ministério Público e PGE.

A Agepan vem participando de reuniões e auxiliando alguns municípios na implantação da metodologia de cálculo para instituição dos valores de cobrança. E, ao longo de 2019 foram estabelecidas as primeiras minutas de convênios com municípios para a regulação e fiscalização dos contratos, convênios e consórcios que serão pactuados para a prestação de serviço de coleta, transporte e destinação final dos resíduos sólidos urbanos.

5.2.4 Transparência – Publicação de Relatórios, Contratos e outros documentos relativos a Prestação dos Serviços no site da Agepan

A publicação dos relatórios visa a divulgação para o livre acesso a documentos referentes aos contratos e convênios firmados entre municípios e prestadores de serviços, bem como de relatórios de

fiscalização/desempenho, termos de notificação, estruturas tarifárias e outros documentos que possam ser gerados ao longo da regulação e fiscalização dos serviços.

5.3 Câmara Técnica de Saneamento – CATESA

5.3.1 Fiscalização a Campo

O processo de fiscalização a campo nos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário é composto por inspeções *in loco*, com emissão de relatórios para cada município fiscalizado.

As fiscalizações ocorrem mediante prévio planejamento ou diante de um fato gerador, que pode ser desde a identificação de alguma anomalia, solicitação de órgão externo ou denúncia. Em 2019 a Agepan realizou apenas duas fiscalizações *in loco*, visto que foi possível atender as demandas externas através de

informações e relatórios, emissão de notificações e aplicação de penalidades.



Imagem 1 – Atividades da DSB
Fonte: DSB/Agepan

A fiscalização em campo segue as etapas de planejamento e execução conforme os fluxogramas a seguir.



Figura 3 – Fluxograma das etapas do planejamento da fiscalização do saneamento
Fonte: DSB – Agepan

Caso sejam verificadas não conformidades, é aberto um processo administrativo punitivo, conforme a Portaria da AGEPAN nº 149.

5.3.2 Fiscalização por Monitoramento

A fiscalização por monitoramento consiste no acompanhamento contínuo, por município, das atividades desempenhadas pelo prestador de serviços, auxiliando diagnósticos de possíveis desvios de indicadores com efeito preventivo.

O Gráfico 02 demonstra a atuação da Agência e os resultados obtidos pelas ações

fiscalizatórias por monitoramento específicas para cumprimento de metas contratuais. Nesse período, em 2018, para os 45 (67%) municípios que possuíam Contrato de Programa, foram elaborados os respectivos Relatórios de Fiscalização por Monitoramento. Os desdobramentos dessas fiscalizações avançaram para 2019, quando foram concluídas.

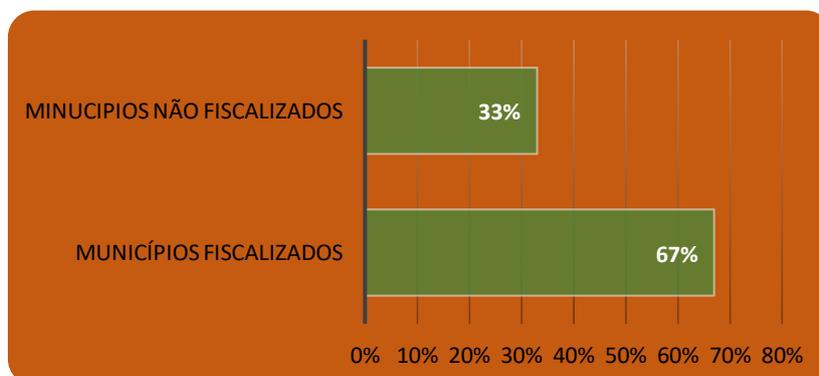


Gráfico 02: Fiscalizações Por Monitoramento
Fonte: DSB – Agepan

O fluxo a seguir mostra a sequência das atividades desenvolvidas em um processo de fiscalização por monitoramento.



Figura 4 – Fluxograma das etapas da fiscalização do saneamento por monitoramento

Fonte: DSB/Agepan

Caso sejam verificadas não conformidades, é aberto um processo administrativo punitivo, conforme a Portaria da Agepan nº 149.

5.3.2.1 Resultados da Fiscalização por Monitoramento

Em face as divergências encontradas nas informações encaminhadas mensalmente e que não foram sanadas por parte do prestador de serviços, foram realizados os monitoramentos para averiguar o cumprimento das metas contratuais, sendo elas: a) Cobertura de água; b) Controle de Perdas; c) Qualidade da água; d) Cobertura de esgoto; e) Índice de tratamento do esgoto

coletado; e f) Eficiência das ETEs. Quanto ao cumprimento das metas, foram gerados, em 2018, um total de 45 Relatórios de Fiscalização por Monitoramento (FM), os quais culminaram em 37 Termos de Notificação (TN) e 27 Autos de Infração (AI) em 2019, e puderam, pela primeira vez, seguir o rito previsto na Câmara de Julgamento da Agência.



FM= Fiscalização por Monitoramento

TN= Termo de Notificação

AI= Auto de Infração

5.4 Acompanhamento dos investimentos realizados com os recursos oriundos da Tarifa Adicional – Portaria Agepan nº. 119/2015

Em 2019 as Câmaras Técnicas e de Regulação Econômica de Saneamento concentraram esforços para aferir os investimentos apresentados pela Sanesul, realizados com a Tarifa Adicional para Investimentos, instituída pela Portaria 119/2015. A vigência desta portaria encerrava em 31 dezembro de 2018, portanto em 2019, houve a consolidação dos

investimentos apresentados para o período de outubro de 2015 a dezembro de 2018, realizados com recursos próprios. As obras e serviços realizados foram aferidos juntamente com os valores apresentados. Os resultados foram compartilhados com a Câmara Técnica de Regulação Econômica para continuidade da fiscalização econômico-financeira.

5.5 Câmara Técnica de Regulação Econômica do Saneamento – CRES

5.5.1 Fiscalização da Aplicação dos Recursos para Investimento nos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário oriundos da Tarifa Adicional para Investimentos – Portaria Agepan nº. 119/2015

A tarifa adicional para investimentos concedida, através da Portaria Agepan nº 119/2015, teve seu ciclo encerrado. Em 2019, mediante novo pleito da Sanesul e diante do cenário atual do índice de cobertura de esgotamento sanitário nas 67 cidades fiscalizadas pela Agepan, a tarifa adicional para investimentos foi prorrogada até dezembro de 2021, através da Portaria Agepan 161/2018. A Lei 11.445/2007, conhecida como Lei do Saneamento, traz diretrizes para o setor e permite propor fontes de geração de recursos tarifários para

investimentos, por meio da tarifa, para expansão e melhorias nos serviços de saneamento básico visando a expansão melhoria das condições de saúde e bem-estar da população. A CRES consolidou as informações entregues ao longo da vigência da Portaria da AGEPAN nº.119/2015. Para tanto, foram realizadas reuniões com equipes de planejamento, controladoria, contabilidade, engenharia e administrativo/financeiro da Sanesul, para entendimentos e validação dos relatórios e informações encaminhados.

5.5.2 Resultados Preliminares da Fiscalização

Desde 2015, quando foi instituída a Tarifa Adicional para Investimentos, pela Portaria 119/2015, a Agepan vem realizando o monitoramento da aplicação dos investimentos nos municípios, por parte da Sanesul.

Os investimentos necessários estimados para ampliação e melhorias dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento

sanitário e dos ativos indiretos necessários à prestação dos serviços, para o período entre outubro de 2015 e dezembro de 2018, totalizaram o montante de R\$ 306 milhões de reais, que seriam investidos em Mato Grosso do Sul, beneficiando aproximadamente 655.482 domicílios urbanos, segundo o Censo de indicadores sociais municipais de 2010 (IBGE, 2019)

O valor arrecadado com a tarifa adicional para investimentos, no período da vigência da Portaria 119/2015, foi inferior ao previsto, R\$ 213.985.672,99. A totalidade prevista seria complementada com recursos da própria tarifa.

Em conjunto com a CATESA, os valores efetivamente aplicados foram levantados numa primeira consolidação. Documentos e informações adicionais foram encaminhados pela Sanesul para conclusão da auditoria.

Em dezembro de 2019 foram emitidas notificações com determinações para apresentação de documentos comprobatórios necessários para a conclusão dos trabalhos.

A fiscalização dos investimentos tem por objetivo assegurar que os recursos arrecadados fossem aplicados de forma eficiente, promovendo a expansão da infraestrutura e as melhorias com o menor custo e maior qualidade, e em atendimento aos Planos de Investimentos.

O controle social é realizado por meio da integração com a ouvidoria e outros órgãos de controle que recebem as demandas da sociedade e auxiliam nos trabalhos de auditoria da agência.

A integração das ações da AGEPAN e das demandas dos diversos canais, sejam externos ou internos, permite um aprimoramento contínuo dos procedimentos de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico e, sobretudo, contribuem para a melhoria das condições de saúde pública da população sul-mato-grossense.

Os resultados são preliminares, haja vista que as notificações foram encaminhadas ao prestador dos serviços, para análise e manifestação e no ano 2020, espera-se concluir a referida fiscalização sobre o ciclo da Portaria 119/2015 e continuar o monitoramento dos investimentos do segundo ciclo, referente aos investimentos previstos entre 2019 e 2021, conforme Portaria 161/2018.

6. ÁREA DE GÁS CANALIZADO, ENERGIA E AQUÁRIO



A Diretoria de Regulação e Fiscalização – Área de Gás Canalizado, Energia e Aquário (DGE) é composta por três Câmara Técnicas:

1. Câmara Técnica de Gás Canalizado;
2. Câmara Técnica de Energia; e
3. Câmara de Regulação Econômica.

Sendo responsável por regulamentar e fiscalizar os serviços delegados na área de Gás Canalizado, Energia Elétrica e Aquário do Pantanal. Suas principais atividades estão detalhadas a seguir, de acordo com as câmaras técnicas, com o detalhamento dos resultados efetivos em relação as ações de 2019.

6.1 Câmara Técnica de Gás Canalizado – CATEGÁS

A Câmara Técnica de Gás Canalizado (CATEGÁS), analisa mensalmente as informações enviadas pela Concessionária, que, após análises, são elencadas as Constatações e Não Conformidades observadas na prestação dos serviços, para as quais são emitidas Recomendações e/ou Determinações em relatório específico, que consubstancia Termo de Notificação (TN), que é encaminhado à Concessionária para manifestações e adequações necessárias.

A fiscalização dos serviços é feita por monitoramento mensal dos indicadores de qualidade da prestação dos serviços, da operação, da manutenção; e da segurança das

instalações, equipamentos e pessoal envolvidos.

O monitoramento visa avaliar e acompanhar o desempenho da concessionária no que tange aos indicadores, tais como: leitura/medições de pressão e odorante; níveis de pressão e concentração de odorantes; ocorrência de incidentes; e ocorrências de emergências.

O monitoramento e controle desses indicadores, visam também o cumprimento às leis e normas regimentares que regulam a prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado, para assegurar aos usuários um

fornecimento de gás natural canalizado com qualidade, segurança e confiabilidade, de modo ininterrupto. Há também fiscalizações eventuais programadas, a campo, para verificação, *in loco*, para certificação de informações e de procedimentos operacionais, comerciais e de segurança.

Em 2019, a MSGÁS faturou um volume de 462.774.714m³ de gás natural canalizado, sendo 24.734.001m³ em Campo Grande e 438.040.713m³ em Três Lagoas. A Tabela 01 a seguir mostra a distribuição do volume faturado, por tipologia, em cada Sistema de Distribuição (SD).

Tabela 01: Faturamento em volume da MS da MSGás em 2019

MSGÁS – Volume de Vendas Faturado em M ³	2019		
	SD Campo Grande	SD Três Lagoas	Total
Total Residencial	1.224.243	9.564	1.233.806
Total Comercial	2.720.607	119.124	2.839.731
Total Industrial	25.702.300	184.029.792	209.732.092
Total Cogeração	792.803	-	792.803
Total GNV	4.041.118	60.712	4.101.831
Total Serviços	-	275.712.290	275.712.290
Total Geral	34.481.071	459.931.482	494.412.553

Fonte: MSGÁS//2019

I. Realizações em 2019

Com base nos dados disponibilizados pela concessionária MSGÁS, em 2019, foram realizadas análises dessas informações que permitiram o acompanhamento mensal do desempenho da distribuição do gás natural pelos segmentos de consumo e utilização, onde se pode verificar o comportamento de cada um, permitindo ainda se fazer algumas avaliações a respeito do mercado dessa clientela. Essas atividades foram desenvolvidas conforme programação estabelecida no Plano de Atividades e Metas PAM 2019 – GÁS CANALIZADO.

No Planejamento Anual das Fiscalizações, são elencadas, no Plano de Atividades e Metas, as atividades e fiscalizações a serem realizadas no exercício, onde estão estabelecidos o Cronograma de abertura dos Processos; o Cronograma de Fiscalizações Externas e Por Monitoramento; e a definição dos Aspectos a serem fiscalizados.

Foram elaborados os respectivos Relatórios Mensais de Fiscalização da Qualidade RFQCGR, para o SD de Campo Grande, e

RFQTLG, para o SD de Três Lagoas, detalhando toda a análise e também emitidos os respectivos Termos de Notificação (TN), quando, na análise, foram verificadas eventuais não conformidades. Os TN, juntamente com os respectivos Relatórios de Fiscalização, foram encaminhados à MSGÁS para manifestação, com prazo determinado. A manifestação da concessionária, com relação às não conformidades apontadas nos relatórios foi objeto de análise, e posteriormente foram emitidos, conforme o caso, os Termos de Arquivamento de TN (TA), ou Auto de Infração (AI).

Em 2019, foram emitidos 24 Relatórios de Fiscalização da Qualidade dos Serviços, Indicadores, Incidentes e Situações Emergenciais (RMFQ), sendo 12 para o SD de Campo Grande e 12 para o SD de Três Lagoas. Nos mesmos, foram elencadas 193 Constatatórias (C), sendo 35 em Não Conformidade (NC) com os normativos vigentes, para as quais foram emitidas 27

Determinações (D), com prazo determinado para manifestação sobre as mesmas.

Foram emitidos, também, 02 Relatórios de Fiscalização da Qualidade dos Serviços, Fiscalização dos Sistemas de Distribuição de Campo Grande e Três Lagoas, RFQS CGR e RFQS TLG, respectivamente, onde foram observados os aspectos operacionais, manutenção e segurança das instalações e equipamentos. Para estes, foram elencadas 29 Constatações (C) e 12 Recomendações (R), sendo nenhuma em Não Conformidade (NC) com os normativos vigentes.

Todas as manifestações da concessionária foram protocoladas tempestivamente na AGEPAN, e, na análise, as alegações das manifestações foram consideradas satisfatórias, sendo emitidos os correspondentes Termos de Arquivamento de TN (TA).

Na Tabela 02 a seguir são detalhados todos os produtos gerados a partir das fiscalizações realizadas em 2019.

Tabela 02: Produtos Gerados – Fiscalização Gás Canalizado/2019

PRODUTOS GERADOS PELA FISCALIZAÇÃO - PAM 2019 GÁS CANALIZADO											
RELATÓRIOS DE FISCALIZAÇÃO							TN		Análise de Manifestação	TA	
Relatório	Mês de Referência	Data	Constatação (C)	Não Conformidade (N)	Recomendação (R)	Determinação (D)	Nº	Data	Data	Nº	Data
RMFQCGR FEV2019	jan-19	26/2	6	0	0	0	Não	Não	Não	Não	Não
RMFQTLG FEV2019	jan-19	18/2	6	0	0	0	Não	Não	Não	Não	Não
RMFQCGR MAR2019	fev-19	15/3	6	0	0	0	Não	Não	Não	Não	Não
RMFQTLG MAR2019	fev-19	17/3	6	0	0	0	Não	Não	Não	Não	Não
RMFQCGR ABR2019	mar-19	17/4	6	0	0	0	Não	Não	Não	Não	Não
RMFQTLG ABR2019	mar-19	17/4	6	0	0	0	Não	Não	Não	Não	Não
RMFQCGR MAI2019	abr-19	31/5	8	8	2	6	001/2019/CATEGÁS	31/5	5/7	001/2019/CATEGÁS	5/7
RMFQTLG MAI2019	abr-19	31/5	8	8	2	4	002/2019/CATEGÁS	31/5	5/7	002/2019/CATEGÁS	5/7
RMFQCGR JUN2019	mai-19	28/6	2	2	0	2	003/2019/CATEGÁS	28/6	29/7	003/2019/CATEGÁS	29/7
RMFQTLG JUN2019	mai-19	28/6	2	2	0	2	004/2019/CATEGÁS	28/6	29/7	004/2019/CATEGÁS	29/7
RMFQCGR JUL2019	jun-19	24/7	2	2	0	2	005/2019/CATEGÁS	24/7	11/9	005/2019/CATEGÁS	11/9
RMFQTLG JUL2019	jun-19	24/7	4	4	0	4	006/2019/CATEGÁS	24/7	12/9	006/2019/CATEGÁS	12/9
RMFQCGR AGO2019	jul-19	4/9	11	0	0	0	NÃO	NÃO	Não	Não	Não

RMFQTLG AGO2019	jul-19	10/9	10	0	0	0	NÃO	NÃO	Não	Não	Não
RFQSDCGR AGO/2019	ago-19	5/9	19	0	12	0	NÃO	NÃO	Não	Não	Não
RMFQCGR SET2019	ago-19	4/10	11	2	0	2	007/2019/ CATEGÁS	4/10	8/11	007/2019 /CATEGÁS	8/11
RMFQTLG SET2019	ago-19	7/10	10	1	0	1	008/2019/ CATEGÁS	7/10	8/11	008/2019 /CATEGÁS	8/11
RMFQCGR OUT2019	set-19	1/11	12	2	0	0	009/2019/ CATEGÁS	1/11	4/12	Não	Não
									7/1	001/2020 /CATEGÁS	7/1
RMFQTLG OUT2019	set-19	1/11	10	1	0	1	010/2019/ CATEGÁS	1/11	5/12	009/2019 /CATEGÁS	5/12
RMFQCGR NOV2019	out-19	4/12	11	2	0	2	011/2019/ CATEGÁS	4/12	7/1	002/2020 /CATEGÁS	7/1
RMFQTLG NOV2019	out-19	4/12	11	0	0	0	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
RFQSDTLG OUT2019	out-19	5/12	10	0	0	0	NÃO	NÃO	Não	NÃO	NÃO
RMFQCGR DEZ2019	nov-19	13/1	10	0	0	0	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
RMFQTLG DEZ2019	nov-19	17/1	12	0	0	0	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
RMFQCGR JAN2020	dez-19	22/1	11	1	0	1	001/2020/ CATEGÁS	20/1	NÃO	NÃO	NÃO
RMFQTLG JAN2020	dez-19	23/1	12	0	0	0	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
			222	35	16	27					

Fonte: CATEGÁS/DGE/2019

Com relação aos Incidentes nos Sistemas de Distribuição, a fiscalização e a análise se ativeram, basicamente, no acompanhamento da comunicação e posterior análise do relatório apresentado, que detalharam as causas que lhe deram origem e as

providências tomadas pela concessionária para o seu controle, providências e medidas mitigadoras que foram tomadas para minimizar as consequências e evitar a recorrência de incidentes.

6.2 Câmara Técnica de Energia – CATENE

A Câmara Técnica de Energia – CATENE 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. 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 de energia elétrica, 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.

6.2.1 Fiscalização Estratégica

O Projeto de Fiscalização Estratégica, adotado pela **SFE/ANEEL** a partir de 2016, tem por premissa oportunizar aos agentes a melhora na prestação dos serviços de distribuição de energia elétrica. No modelo vigente, as ações de fiscalização são definidas conforme a resposta das distribuidoras aos comandos regulatórios.



Imagem 2 – Projeto de Fiscalização Estratégica
Fonte: SFE/ANEEL

Monitoramento: no monitoramento das atividades da Distribuidora, a ANEEL avalia aspectos relacionados à energia elétrica como conformidade da tensão e ausência de perturbações na forma de onda, avalia também a continuidade na prestação do serviço e a qualidade do atendimento ao consumidor. Bancos de dados são disponibilizados por parte das distribuidoras à ANEEL para consulta. Dados de reclamações de consumidores registrados no centro de atendimento da distribuidora (CTA), ouvidoria da distribuidora, ouvidoria da Aneel, indicadores comerciais de atendimento aos prazos, atendimento telefônico e tratamento das reclamações (DER e FER) são exemplos de

dados monitorados para estabelecer a conformidade voluntária ou a necessidade de análise mais aprofundada do tema.

Análise: distribuidoras com maior quantidade de reclamações por unidade consumidora e desempenho insatisfatório dos indicadores de desempenho associados, quantidade elevada de demandas internas ou externas para investigação de indícios de má qualidade na prestação do serviço são selecionadas para análise. São exemplos de temas para análises - quantidade e duração das interrupções, prazos de atendimento aos serviços comerciais, danos a equipamentos elétricos, qualidade do atendimento telefônico, apresentação e entrega de faturas, desempenho DER e FER, faturamento e leitura, tensão de fornecimento, inadimplência de indicadores, e geração distribuída.

Acompanhamento Planos de Resultados e Planos de Melhorias e Providências são elaborados pelas Distribuidoras no âmbito da Superintendência de Fiscalização dos Serviços de Eletricidade (SFE) ou Agências Estaduais Conveniadas com a ANEEL, após um diagnóstico da área de Concessão do Agente, destacando os pontos de oportunidade de melhoria apontados. O conjunto de ações proposto nos Planos são de inteira responsabilidade da Distribuidora. Cabe a esta identificar entre os pontos destacados no Relatório de Análise da SFE o conjunto de ações que possibilita a melhora da qualidade do produto, da qualidade do serviço e da qualidade comercial, e também na segurança das pessoas. O Acompanhamento de cada Plano de Resultados ou de Melhoria visa

verificar a efetividade frente ao desempenho da Distribuidora na qualidade da prestação do serviço ao consumidor, no que concerne às reclamações de seus consumidores finais. Considerando a periodicidade previamente definida nos Planos, são elaborados Relatórios de Acompanhamento trimestrais de avaliação do andamento e cumprimento das ações planejadas pelo Agente, bem como dos respectivos indicadores de qualidade.

Ação Fiscalizadora Os procedimentos, parâmetros e critérios para a imposição de penalidades aos agentes do setor de energia elétrica foram revisados e aprovados na Resolução Normativa nº 846, de 11 de junho de 2019. Na Ação Fiscalizadora é emitido Termo de Notificação e instaurado Processo Administrativo Punitivo.

O modelo de Fiscalização Estratégica adotado pela **SFG** foi desenvolvido em três níveis de fiscalização – Monitoramento, Ação à Distância e Ação Presencial. O Monitoramento é a etapa mais abrangente em que todos os agentes de geração outorgados são monitorados por meio de indicadores de qualidade e desempenho, gerados a partir de dados obtidos por meio de formulários de Auto Declaração, preenchidos pelos próprios agentes, e por meio de bases de dados de outras instituições como o Operador Nacional do Sistema Elétrico – ONS, a Câmara de Comercialização de Energia Elétrica – CCEE, entre outros.

O Segundo Nível ou Ação à Distância envolve o conjunto de usinas selecionadas por meio da análise dos critérios de risco realizada na

etapa do Monitoramento, em que os empreendimentos foram selecionados e priorizados em face de baixos indicadores observados. Esse nível contempla a análise minuciosa dos indicadores, análise documental e solicitação ao agente de informações complementares (análise feita no escritório, na própria sede da SFG ou das Agências Estaduais Conveniadas), de modo a se promover uma avaliação qualitativa e quantitativa detalhada do empreendimento. Caso a investigação em Segundo Nível seja suficiente para apuração da adequação ou inadequação regulatória, os procedimentos e ritos formais da fiscalização podem ser realizados sem a necessidade de uma Ação Presencial. Caso contrário, o procedimento se estende a uma inspeção *in-loco* no empreendimento ou na sede da empresa, quando couber, visando a coleta de informações mais detalhadas e evidências de possíveis problemas para a formalização do processo de fiscalização.

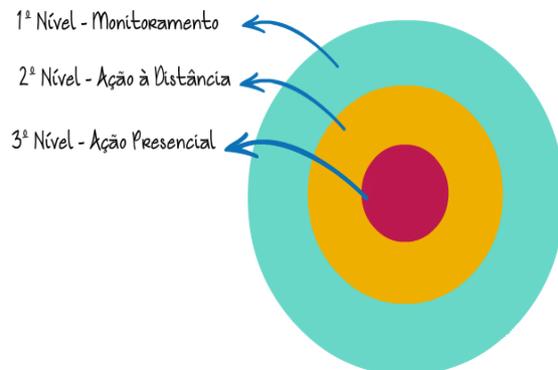


Imagem 3 – Modelo dos níveis de Fiscalização
Fonte: SFG/ANEEL

6.2.2 Fiscalização da Distribuição em Mato Grosso do Sul em 2019

No ano de 2019 as fiscalizações realizadas pela Agepan em atendimento ao Contrato de Metas pactuados com a ANEEL foram caracterizadas como **Análise**. Com base no Contrato de Metas ocorreram quatro fiscalizações pontuais em resposta a

demandas institucionais e três fiscalizações de escritório/campo por demanda da ANEEL. Respostas as demandas institucionais e por demanda da ANEEL:

1. Fiscalização na Energisa MS em resposta a Demanda Procon, Câmara

Municipal de Campo Grande – MS e Assembleia Legislativa de MS;

2. Fiscalização na Elektro em resposta a Demanda OAB Regional Três Lagoas – MS;
3. Fiscalização na Energisa MS em resposta a Demanda da Promotoria de Justiça Rio Brillhante - Inquérito Civil nº 06.2017.00000269-7 - Assentamento Triângulo;
4. Fiscalização Energisa MS em resposta a Demanda Promotoria de Justiça Ribas Rio Pardo - Inquérito Civil 06.2018.00001999-2.

Por demanda da Aneel após o monitoramento dos indicadores da distribuidora Energisa MS

a Agepan realizou a Análise dos seguintes temas:

1. Faturamento (EMS);
2. Religação (EMS);
3. Geração Distribuída (EMS).

Para os temas Faturamento e Religação, a partir de indicadores de qualidade estabelecidos, Índice de Qualidade do Faturamento – IQF e Índice de Qualidade do Atendimento a Pedidos de Religação – IQR, foram classificados os municípios com indícios de problemas e selecionados conforme classificação de criticidade na prestação do serviço.

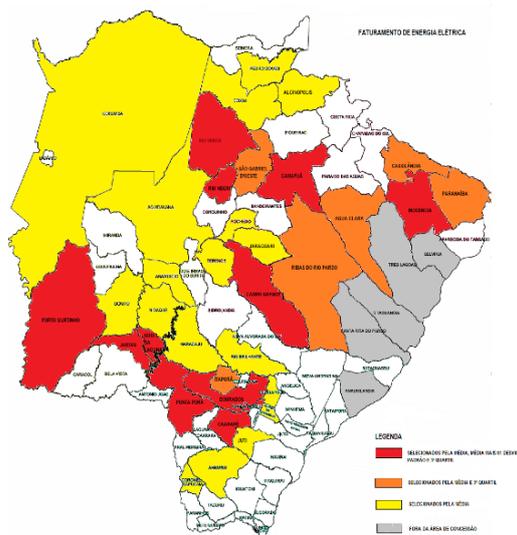


Figura 5: Faturamento de energia elétrica
Fonte: Catene-DGE/Agepan

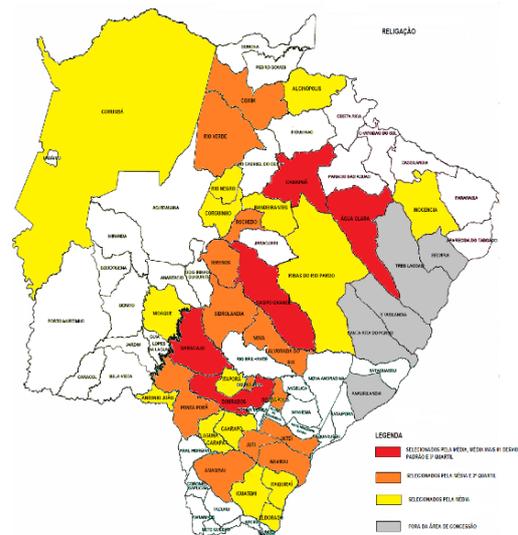


Figura 6: Religação de energia elétrica
Fonte: Catene-DGE/Agepan

Para os municípios com maior criticidade nos temas Faturamento e Religação, a fiscalização da Agepan exigiu da Energisa MS a elaboração de um Plano de Resultados no qual foram detalhadas ações para a melhoria da qualidade do serviço.

Para o tema Geração Distribuída, que se observa um crescimento exponencial a partir

de 2017 em Mato Grosso do Sul, foi verificado o desempenho da Energisa MS quanto aos procedimentos de acesso de microgeração e minigeração distribuída aos sistemas de distribuição de energia elétrica e o sistema de compensação de energia elétrica.



Fonte: ANEEL



Fonte: ANEEL

O desempenho da Distribuidora foi avaliado a partir de indicadores construídos para essa análise do tema, indicadores individuais de prazo de apresentação de parecer de acesso, prazo de realização de vistoria e prazo de execução da conexão.

O prazo de vigência do Plano de Resultados é de 12 meses. O resultado das ações de melhoria do processo deve-se ao

compromisso da Concessionária, em seu Plano de Resultados, com a obtenção de resultados efetivos e relacionados com os indicadores de desempenho.

Os valores esperados e propostos pela concessionária ao final do plano devem apresentar melhoras nos valores de todos os indicadores, refletindo no índice de qualidade monitorado pela Agência Reguladora.

6.2.3 Fiscalização da Geração em Mato Grosso do Sul em 2019

Entre fevereiro e novembro de 2019 foram fiscalizadas pela ANEEL barragens de 351 empreendimentos hidrelétricos. Em Mato Grosso do Sul foram fiscalizados pela AGEPAN (no âmbito do Convênio com a SFG/ANEEL, 09 empreendimentos de geração de energia elétrica. Essas fiscalizações foram caracterizadas no modelo de Fiscalização Estratégica adotada pela SFG como **Ações Presenciais**:

1. PCH Indaiá Grande
2. PCH Alto Sucuriú
3. PCH Verde 4A
4. UHE Assis Chateaubriand
5. UHE Ponte de Pedra
6. PCH Ponte Alta
7. PCH Verde 4
8. UHE São Domingos
9. PCH Indaiazinho



Imagem 4 – Fiscalização em hidrelétrica de MS

Fonte: Catene-DGE/Agepan

Durante as vistorias foram exigidos dos empreendedores a atualização dos Planos de Segurança de Barragens (PSB) e respectivos Planos de Ação Emergencial (PAE).

A partir dos dados do PSB e PAE encaminhados pelo Agente, foram conferidas as informações



Imagem 5 – Fiscalização em barragem de MS

Fonte: Catene-DGE/Agepan

constantes nos respectivos documentos e na ação presencial, foram realizadas inspeções visuais das barragens e das demais estruturas civis associadas. As informações qualitativas obtidas nas inspeções objetivaram identificar eventuais não conformidades, deteriorações e/ou anomalias que porventura existam nas estruturas a fim de assegurar que as instalações estejam dentro dos níveis de segurança.

O Foco da Fiscalização *in loco* (Ação Presencial) consistiu principalmente na verificação dos seguintes pontos:

I. Estruturas da barragem:

- Quanto às condições da cobertura vegetal, das canaletas de drenagem, presença de vegetação arbórea, incidência de cupim, existência de tocas de animais, se há escorregamento do enrocamento ou processos erosivos nos taludes da barragem, ocorrência de *piping* e outros;
- Quanto à presença de zona de risco à jusante do barramento (edificações, presença humana eventual ou permanente, cidades ou vilas).

II. Instrumentação de Monitoramento:

- Células de carga (carga nos tirantes)
- Piezômetros
- Medidores de vazão (Calhas *Parchal*)
- Medidores triortogonais
- Extensômetros de aste
- Piezômetros de fundação
- Drenos de fundação
- Inclinômetros

III. Planos de Segurança de Barragem e do Plano de Ação Emergencial:

- Existência de Zonas de Autossalvamento - ZAS potencialmente afetadas no caso de rompimento da barragem, Rotas de fuga e Pontos de encontro
- Sistemas de aviso nas Zonas de Autossalvamento - ZAS
- Estrutura de coordenação do PAE (comitê de gestão de crise, comitê de emergência, equipe de logística)
- Recursos (humanos, materiais)
- Sistemas de comunicação
- Sistemas de aviso à população

- Sala de emergência
- Divulgação e treinamento da população envolvida (simulação)

6.3 Câmara de Regulação Econômica de Energia e Gás - CREG

A Câmara de Regulação Econômica de Energia e Gás – CREG, conforme Decreto, Regulamentos e Portarias da Agepan, tem

como finalidade apoiar os setores de gás canalizado e de energia elétrica.

6.3.1 Revisão Tarifaria do Gás Canalizado

A revisão tarifaria para a área do Gás Natural Canalizado está prevista na Portaria AGEPAN Nº 102, de 17 de dezembro de 2013, que dispõe sobre os procedimentos a serem adotados na formulação e apresentação de propostas de Revisão Ordinária e Extraordinária das Tarifas do Serviço Público de Distribuição de Gás Canalizado no Estado de Mato Grosso do Sul, prestados pela Concessionária MSGÁS. Os diversos outros instrumentos que são utilizados para a execução e obtenção dos resultados dos setores regulados e monitorados pela CREG levam em considerando as competências da Agepan de controlar e fiscalizar, normatizar os serviços delegados. Anualmente é verificada a Tarifa Média¹ (TM), em função das variações do Preço de Venda pelos Fornecedores de Gás e dos custos de capital, custos operacionais, depreciação e amortização, entre outros. A

tarifa do gás passa por revisão integral dos seus itens, métricas e valores monetários orçados e verificados. Desse modo é realizado o monitoramento permanente da atual realidade do mercado da concessionária, em razão do clima ou das condições de compra do insumo, que justificam a variação na venda do gás. Os elementos que compõem o estudo da revisão ordinária da Tarifa do Gás Canalizado, em termos gerais, são: Tarifa Média – TM; Preço de Venda – PV e Margem Bruta – MB. São utilizadas fórmulas, prevista no contrato de concessão, que têm detalhados seus cálculos nas notas técnicas nos processos de revisões tarifárias. A revisão da Tarifa Média de 2019 resultou em: TM¹ 1,3213 R\$/m³, composta por Preço de Venda - PV¹ 1,1489 86,95% e Margem Bruta - MB¹ 0,1724 13,05% ilustrado no gráfico a seguir o resultado de 2019:

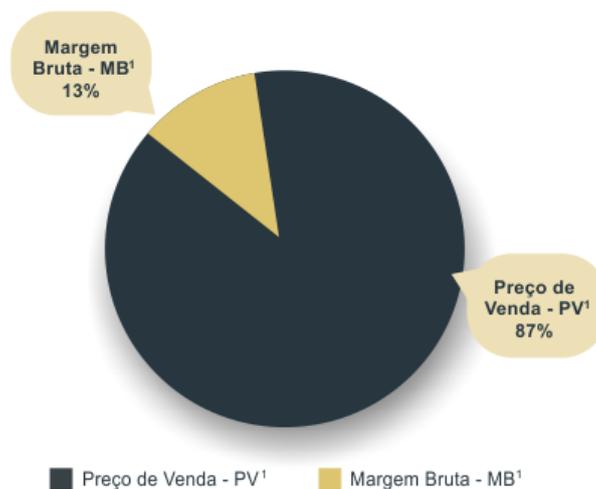


Gráfico 03: Resultado da Tarifa Média - TM -1,3213 R R\$/m³ 2019

Fonte: GREG – DGE/Agepan

6.2.1.1 Etapas da Revisão Tarifária Ordinária: Serviço de Distribuição de Gás Natural Canalizado pela Concessionária MSGás - Ciclo 2019/2020.

I. Elaboração da Nota Técnica Regulatória - NTR 001_2019_RTO-2019 Tarifa Média GN 2019

A revisão tarifária é o resultado dos estudos anualmente desenvolvidos no processo de análise da revisão tarifária ordinária, onde, define-se a Tarifa Média a ser praticada pela concessionária do serviço. A Tarifa Média tem por finalidade assegurar o restabelecimento ou a preservação do equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão, com o objetivo de garantir a cobertura dos custos de operação da companhia, a expansão da infraestrutura no setor e o retorno do investimento, conforme previsão legal.

No cálculo da Tarifa Média são consideradas três variáveis: duas econômicas - Preço de Venda (PV) e margem bruta (MB), e uma Operacional - volume de gás comercializado no ano de referência.

O preço de venda (PV) corresponde à parcela monetária, necessária à cobertura dos custos de compra do gás a ser distribuído pela concessionária. A Margem Bruta (MB), expressa o volume de recursos necessários à cobertura dos custos de capital e dos custos operacionais, tais como: pessoal, outros importes e as despesas inerentes à atividade, materiais, despesas tributárias, custos financeiros, despesas com vendas e a remuneração dos serviços. O volume de gás é a unidade de medida que indica a quantidade de gás comercializado pela concessionária no período considerado no estudo.

A concessionária adota uma tabela de preços de fornecimento de gás apropriada para cada segmento, com liberdade para praticar tarifas ao consumidor conforme as suas políticas comerciais, desde que sejam competitivas e/ou viáveis aos seus clientes e estejam em conformidade com as premissas para adoção de preços diferenciados, prevista no contrato de concessão e atendendo aos normativos setoriais vigentes.

Em 2019 a equipe técnica realizou o estudo de Revisão da Tarifária Média Ordinária do Gás Natural Canalizado, que resultou na Nota Técnica Regulatória nº 001/2019 e indicou a política tarifária a ser praticada pela concessionária. Os estudos técnicos passaram por análise da Diretoria Executiva – DEX e, foram publicados e disponibilizados para consulta pública no site da AGEPAN na Internet, com o prazo para recebimento de contribuições entre os dias 09 de julho 2019 a 23 de julho de 2019, publicado no dia 24 de junho de 2019, no Diário Oficial nº 9.927, por meio do Aviso de Abertura de Consulta Pública nº 003/2019.

Essa atividade teve o propósito de dar transparência à ação regulatória, promover a participação da sociedade, receber sugestões, comentários e questionamentos sobre a Nota Técnica Regulatória.

II. Realização da Consulta Pública do Serviço de Distribuição de Gás Natural Canalizado nº 003/2019

Todas as contribuições recebidas foram analisadas na instância técnica, o que permitiu a revisão da Nota Técnica Regulatória nº 001/2019. Os estudos técnicos passaram novamente por análise da Diretoria Executiva, resultando na aprovação da Revisão Tarifária Ordinária, tendo como efeito a aplicação de Tarifa Média de R\$ 1,321 por m³, conforme Processo Administrativo, PA: 51/200.334/2019.

III. Prazo para recebimento de contribuição: Entre os dias 09/07/2019 até 23/07/2019



IV. Contribuições recebidas:

- ✓ Federação da Agricultura e Pecuária de MS – FAMASUL.
- ✓ Associação Brasileira de Grandes Consumidores Industriais de Energia e de Consumidores Livres – ABRACE.
- ✓ Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul – MSGÁS.

V. Análises das Sugestões recebidas, Comentários e Contribuições sobre a Revisão da Tarifa Média do Serviço de Distribuição de Gás Natural Canalizado

Análises das Sugestões recebidas, comentários e contribuições sobre o processo nº 51/200.334/2019, referente ao cálculo da Tarifa Média, nas revisões ordinária, no serviço de distribuição de gás natural canalizado, pela concessionária MSGás - Ciclo 2019/2020 - Nota Técnica Regulatória nº 001_2019__RTO-2019 prestados pela

Companhia de Gás do Estado de Mato Grosso do Sul - MSGÁS e regulados pela Agepan. Destaca-se que essa é uma etapa relevante para a efetividade da participação social, resultando em um relatório encaminhado para a Diretoria Executiva, que a auxilia à homologação tarifária.

6.3.2 Revisão Tarifária da Energia Elétrica

A revisão e reajustes das tarifas para a área da Energia Elétrica é outro segmento regulado e fiscalizado sob a competência da Câmara de Regulação Econômica de Energia e Gás - CREG, por meio de convênio de Cooperação nº23/2011, firmado entre a ANEEL e o Estado de Mato Grosso do Sul, para a delegação de competências exercida após a celebração de Contrato de Metas entre a agência federal e a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul – AGEPAN, a qual executará as atividades descentralizadas.

Em relação a continuidade desta atividade descentralizada, cabe destacar que está em andamento um estudo para verificar a possibilidade de execução no contrato de Metas do ano de 2020/21, no entanto, os trabalhos descentralizados pela Aneel são propostos pela Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira da ANEEL-SFF.

No Estado de Mato Grosso do Sul, na descentralização, os trabalhos são coordenados e executados pela equipe da

CREG de acordo com o Termo de Referência de Descentralização e o Cronograma de Atividades da ANEEL-SFF.

6.4 Aquário do Pantanal

Instalado no Parque das Nações Indígenas, porém ainda não concluído, o centro de pesquisa denominado “Aquário do Pantanal” contará com 32 tanques (24 internos e oito externos) da ictiofauna pantaneira (peixes e répteis) e um sistema de suporte à vida com condições reais do habitat principal. O complexo de pesquisas terá um museu interativo, biblioteca, auditório com capacidade para 250 pessoas, sala de exposição e laboratórios de pesquisa para estudantes, cientistas e pesquisadores.

Tão logo inicie as suas atividades, caberá à AGEPAN regulamentar e fiscalizar a operacionalização desse empreendimento público. O papel como ente regulador é

previsto na Licitação promovida pelo Imasul, de Concessão para operação, manutenção e exploração do centro de pesquisa, por meio do Edital Nº 001/2014, Processo nº 23/105429/2014.

O Contrato de Concessão será regulado pela Lei Federal nº. 8.987, de 13 de fevereiro de 1995, e pela Lei Federal nº. 8.666, de 21 de junho de 1993, assim como posteriores alterações. Ainda no Edital, item 8.2.2.5. foi previsto no âmbito da competência da regulação, que eventuais ganhos ou perdas, serão revistos a cada 5 anos, durante as revisões tarifárias, que serão procedidas automaticamente pelo ENTE REGULADOR, em substituição ao reajuste anual.

7. ÁREA DE TRANSPORTES, RODOVIAS E PORTOS



Atualmente a Diretoria de Regulação e Fiscalização de Transportes, Rodovias e Portos – DTR, é responsável por regulamentar e fiscalizar os serviços públicos delegados tais como:

- O Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- O controle, a fiscalização e o recebimento da taxa de outorga do Terminal Hidroviário Interior de Porto Murtinho, localizado no município de Porto Murtinho;
- A regulação, fiscalização e acompanhamento da adequada execução das cláusulas contratuais das e exigências constantes no Programa de Exploração da Rodovia – PER, referente a concessão do trecho da MS 306.

A DTR, também, é responsável pelo cálculo e reajuste das tarifas do serviço de cobrança de pedágio da ponte rodoviária sobre o Rio Paraguai, na BR 262, no município de Corumbá.

7.1 Dos Serviços Regulados e Fiscalizados

7.1.1 Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

No Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em Mato Grosso do Sul regula e fiscaliza os serviços, de titularidade estadual, das operadoras de transporte regular de

passageiros, bem como das transportadoras turísticas, fretamentos e autônomos autorizados que operam dentro do Estado.

7.1.2 Concessões do Sistema Rodoviário Estadual

No Sistema Rodoviário, a Lei nº 4.476, de 18 de março de 2014, autoriza o Poder Executivo a realizar concessão de serviço público, precedida da execução de obra pública, para administração, operação, manutenção e

exploração comercial das rodovias MS 040, MS 112, MS 135, MS 180, MS 223, MS 289, MS 295, MS 306, MS 316, MS 338 e MS 395. Caberá à DTR a regulação, fiscalização e acompanhamento da adequada execução das

cláusulas contratuais das concessões do Sistema Rodoviário.

7.1.3 Terminal Hidroviário Interior de Porto Murtinho

Na área de portos, a DTR exerce o controle e a fiscalização do recebimento de valores referentes às taxas de outorga decorrentes da concessão do Terminal Hidroviário Interior de Porto Murtinho – THI. O THI é um terminal portuário multimodal destinado ao armazenamento e movimentação de cargas, entre o modal rodoviário e hidroviário, localizado à margem do Rio Paraguai, no município de Porto Murtinho, distante 425 quilômetros da Capital do Estado e com acesso rodoviário pela BR 267.



Imagem 6 – THI de Porto Murtinho
Foto: Edemir Rodrigues

7.2 Dos Projetos

7.2.1 Plano Diretor de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros de Mato Grosso do Sul – PDTC/MS

O projeto de reordenamento do sistema público de transporte rodoviário de passageiros entre os municípios do Estado iniciou com o procedimento licitatório, em 2018, para contratação de empresa especializada na elaboração do Plano Diretor de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros de Mato Grosso do Sul – PDTC/MS, com prazo para conclusão dos trabalhos de 300 (trezentos) dias. Após reuniões com a equipe da DTR para dirimir dúvidas e ajustes necessários em seu plano de trabalho, a contratada iniciou as etapas em 07 de agosto de 2019.



Imagem 7 – Ônibus de Transportes de Passageiros
Fonte: <https://solucoessania.com.br/wp-content/uploads/2017/>

Durante os meses seguintes, foram realizadas pesquisas e coletas de dados para elaborar o diagnóstico da atual situação do sistema sendo que, os trabalhos desta fase não foram finalizados.

A previsão para conclusão dos trabalhos de elaboração do PDTC/MS é para junho/2020.

Após esta etapa a DTR iniciará os estudos das diretrizes propostas para reestruturação do sistema e a elaboração dos procedimentos que precedem a etapa de licitação das linhas do sistema, que deverá ocorrer até outubro de 2022.

7.2.2 Regularização Provisória das Concessões e Autorizações do STRIP/MS

Neste íterim, a Agepan concederá Autorização Precária para as empresas até então detentoras das concessões ou autorizações vencidas ou que vierem a vencer após a assinatura do acordo de Autocomposição Judicial celebrado pelo Estado com o Ministério Público e homologado pelo Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul a fim de que continuem operando as linhas de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Desta forma, a

DTR elaborou a Portaria nº 172, de 23 de outubro de 2019, que estabelece os requisitos e procedimentos para a obtenção e manutenção de Autorização Precária para a prestação do serviço regular, por meio da exploração de linhas regulares àqueles transportadores que comprovarem capacidade para executar a atividade, cumprindo um dos compromissos do acordo de Autocomposição Judicial.

7.2.3 Regularização dos Débitos Referentes as Taxas de Fiscalização e Multas do STRIP/MS

Com o objetivo de regularizar a situação dos operadores com débitos referentes as taxas de fiscalização dos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e/ou

multas aplicadas pela Agência, a DTR emitiu a Portaria nº 173, de 24 de outubro de 2019, concedendo a possibilidade do parcelamento e desconto de juros e multas.

7.2.4 Concessão da Rodovia MS 306

Em 05 de dezembro de 2019 foi realizado o primeiro leilão do Sistema Rodoviário do Estado de Mato Grosso do Sul, tendo como objeto a concessão de 219,5 Km de extensão da Rodovia MS 306, localizada no nordeste do Estado, trecho entre a divisa com o Estado de Mato Grosso até o município de Cassilândia, polo de integração comercial entre os estados de MS, MT, SP, GO e MG.



Imagem 8 – Rodovia MS 306 – Município Chapadão do Sul

Fonte: www.ms.gov.br

I. Vencedor do Certame

O vencedor do certame licitatório foi o Consórcio Way 306, com valor de outorga de R\$ 605,306 milhões de reais, que serão depositados no Fundo de Desenvolvimento do Sistema Rodoviário de MS – FUNDERSUL e serão utilizados em melhorias de outras estradas da malha rodoviária estadual.

A assinatura do contrato está prevista para o mês de março de 2020, com prazo de

concessão de 30 anos e estimativa de investimentos de aproximadamente R\$ 1,7 bilhões durante o período da concessão. Os trabalhos de recuperação estrutural e de manutenção da rodovia estão previstos para iniciar em trinta dias após o arrolamento e transferência dos bens à concessionária, cujo prazo será contado a partir da publicação do extrato do Contrato de Concessão no Diário Oficial do Estado.

II. Valor da Tarifa

A tarifa a ser cobrada em cada praça de pedágio, está estipulada em R\$ 8,72, correspondente a veículos da categoria 1 (automóvel, caminhoneta, triciclo e furgão) com dois eixos e rodagem simples. Esse valor

foi calculado em setembro de 2017 e terá reajuste contratual na data do início de cobrança do pedágio. Serão três praças de pedágio e a previsão para implantação é até o final do 12º mês do prazo da concessão.

III. Gestão do Contrato

A DTR será a responsável pela regulação, fiscalização e gestão do contrato de concessão.

A Portaria nº 171, de 02 de outubro de 2019, dispõe sobre as penalidades aplicáveis ao Sistema Rodoviário do Estado de Mato Grosso do Sul.

Com a concessão à iniciativa privada o Governo do Estado garante os investimentos na rota de escoamento da produção agrícola, assegurando melhores condições de trafegabilidade e segurança aos seus usuários.

7.2.5 Fiscalização do Cumprimento de Cláusulas Contratuais no Terminal Hidroviário Interior localizado no Município de Porto Murtinho

Em 2018 a DTR iniciou a fiscalização no THI, no município de Porto Murtinho, para verificar o cumprimento de cláusulas editalícias e contratuais referentes aos investimentos, conservação do bem público e aspectos econômicos, notificando todas as não conformidades observadas na ação fiscalizatória.

À administradora do THI, Agência Portuária de Porto Murtinho – APPM, foram concedidos prazos e direito à ampla defesa para as não

conformidades apontadas no Termo de Notificação – TN 001/2018.

Durante o ano de 2019, a DTR, realizou visitas técnicas “in loco” para constatar e certificar as providências tomadas pela APPM em relação as não conformidades, ao final, foi elaborado o Relatório de Fiscalização, com encaminhamento ao Governador do Estado, em 08 de outubro de 2019, para conhecimento. No âmbito da DTR, o processo administrativo de acompanhamento desta fiscalização está no aguardo dos

encaminhamentos do Poder Concedente, para avaliação e decisões finais.

7.2.6 Bilhete de Passagem Eletrônico - BP-e

O Bilhete de Passagem Eletrônico – BP-e é um documento fiscal emitido e armazenado eletronicamente, de existência apenas digital, com o intuito de documentar as prestações de serviço de transporte de passageiros.

O projeto BP-e, instituído em 2017 pelo Conselho Nacional de Política Fazendária-CONFAZ, teve como objetivo a implantação de um modelo nacional de documento fiscal eletrônico que substituiu a sistemática de emissão do documento em papel pelas empresas prestadoras do serviço.

O Art. 2º do Decreto Estadual nº 15.124, de 27 de dezembro de 2018, determinou que a partir de 1º de julho de 2019 os contribuintes que realizam prestação de serviço de transporte intermunicipal, interestadual e internacional de passageiros e que operam em linhas regulares no estado de Mato Grosso do Sul, ficassem obrigados ao uso do BP-e. Desde

então todos os bilhetes emitidos no Estado de MS passaram a ter as informações neles contidos armazenados de forma digital e em tempo real, pela Secretaria Estadual de Fazenda (Sefaz-MS).

A partir deste momento iniciaram-se as tratativas, entre a DTR e a Sefaz-MS, para viabilizar o compartilhamento das informações armazenadas.

Seguiram-se inúmeras tratativas até ser promulgada a legislação que concede a redução da carga tributária do ICMS às empresas de transporte intermunicipal de passageiros, benefício vinculado ao compartilhamento de informações do BP-e das concessionárias com a Agepan, que oportuniza o acesso às informações confiáveis, completas, temporais e essenciais para a regulação e fiscalização de todas as atividades do sistema, inclusive de Ouvidoria.

7.3 Câmara Técnica de Transportes – CATRANSP

A DTR é composta por duas Câmaras: a Câmara Técnica de Transportes e a Câmara de Regulação Econômica, tendo as suas principais atribuições e atividades detalhadas na sequência.

A Câmara Técnica de Transportes – CATRANSP, desenvolve de forma regular e ordenada as atividades de planejamento e fiscalização dos serviços públicos de transportes rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de Mato Grosso do Sul, assessorando e dando suporte técnico às decisões da DTR.

As atividades de fiscalização são ações contínuas que se estendem ao longo do ano, obedecidos os dispostos no Regulamento do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Anexo Único do Decreto nº 9.234/98 e Portarias emitidas pela Agepan e Normativos afins, primando pelo serviço público de transporte de passageiros que deve ser disposto ao cidadão com: pontualidade, conforto, segurança e higiene, bem como todo aquele que se utiliza ou se relaciona com o serviço rodoviário intermunicipal de passageiros.

Geralmente as ações de fiscalização são realizadas nas rodovias e em estações rodoviárias, por meio de abordagens aos veículos, onde é verificada toda a documentação exigida para operação desse serviço.

Além dos documentos, é verificado, também, o estado geral de conservação do veículo e da presença dos equipamentos de segurança obrigatórios exigidos pela legislação. Desta forma, o principal objetivo é assegurar aos usuários do transporte rodoviário o acesso a um serviço digno, com conforto, segurança e qualidade.

As abordagens aos veículos em terminais rodoviários somaram 3.397 veículos fiscalizados, sendo constatada irregularidade, o agente de fiscalização aplica penalidade e/ou solicita a substituição do veículo que não apresenta condições de segurança para executar a viagem. Já as abordagens nas rodovias totalizaram 2.286 veículos fiscalizados nos termos dos regulamentos vigentes.



Imagem 9 – Vistoria na rodoviária de Campo Grande
Fonte: Agepan/MS

A fiscalização também tem o papel importante informar sobre a atuação da AGEPAN aos usuários do transporte e dirimir dúvidas, bem como conscientizar os transportadores que ainda não têm registro na Agência sobre eventuais irregularidades e como saná-las, bem como dirimir eventuais dúvidas aos usuários sobre os serviços de transporte de passageiros.

7.3.1 Principais Atividades Desenvolvidas pela CATRANSP no ano de 2019

No período de janeiro a novembro de 2019 foram realizadas fiscalizações e vistorias para averiguar a execução dos seguintes serviços:

I. Transporte Regular de Passageiros

Nesse período foram aplicadas 126 multas de acordo com o Decreto Estadual nº. 9.234/98. No Gráfico 04 a seguir temos as principais infringências ao Artigo 126 do referido Decreto.

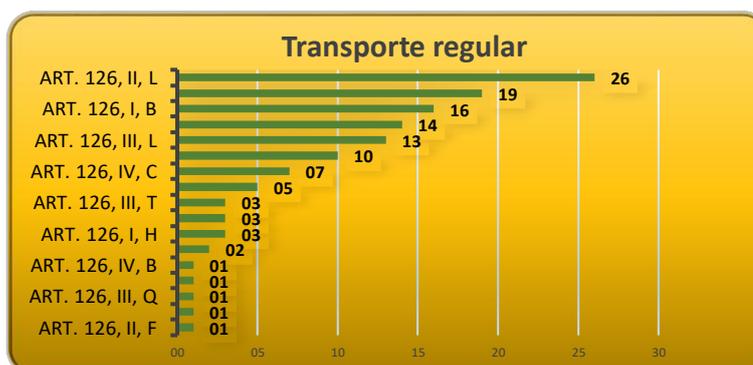


Gráfico 04 – Tipos de multas aplicadas aos operadores do transporte regular

De acordo com os dados do Gráfico 04, observou-se que do total das 126 multas aplicadas mais de 50% ocorreram em razão das seguintes infringências:

- 20% das multas (26) em razão do desvirtuamento da finalidade da atividade de transporte de passageiros para qual o operador estava formalmente autorizado, nesse caso, operando linhas, seccionamentos ou horários não autorizados;

- 15% das multas (19) foram aplicadas em razão da realização de transporte de passageiros, sem a autorização específica ou em veículo não registrado;

- 13% das multas (16) em razão do retardamento do horário de partida nos terminais rodoviários; e

- 11% das multas (13) em razão de não apresentar o Certificado de Vistoria Veicular.

II. Fretamentos e Transportes Turísticos

Para essas modalidades de transporte houve um acréscimo de 22% no número de multas aplicadas em relação ao operador regular, totalizando 154 multas no mesmo período.

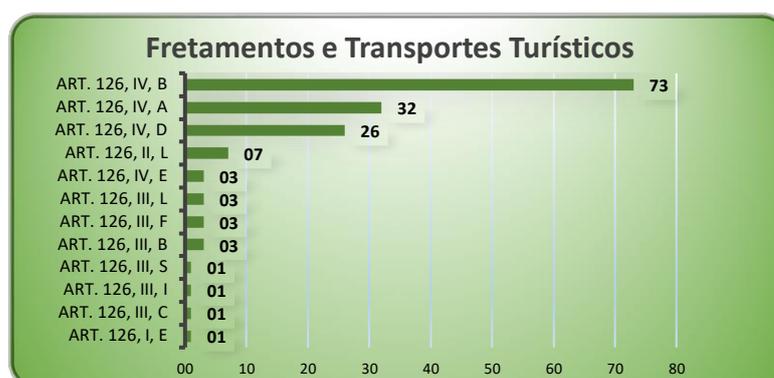


Gráfico 05 – Tipos de multas aplicadas aos operadores de fretamentos e turísticos

Fonte: Agepan/Catransp

Em relação ao transporte na modalidade de fretamento, inclusive turístico é possível verificar conforme dados do Gráfico 05, 85% do total das multas aplicadas ocorreram devido à: ausência no veículo em serviço do Certificado de Vistoria Veicular 47% das multas (73); realização de transporte de passageiros sem autorização específica ou em

veículo não autorizado 21% das multas (32); e alteração do preço da passagem ou cobrança de valores indevidos 17% das multas (26). Cabe ressaltar que o inciso IV, do artigo 126 do Decreto Estadual n. 9.234/98 prevê a multa de maior valor monetário, correspondendo a 100 (cem) UFERMS.

III. Operadores Autônomos

Os Operadores Autônomos são pessoas físicas devidamente vinculadas a uma Cooperativa regularmente cadastrada na Agepan, autorizados a transportar passageiros em linhas regulares, sem seccionamentos, em veículos tipo micro-ônibus, e no máximo de

uma linha por Operador. No ano de 2019 foram aplicadas 44 multas aos operadores desse tipo de serviço, sendo que, conforme Gráfico 06 abaixo, 74% das multas (32) foram em razão do transporte de passageiro sem o bilhete de passagem.

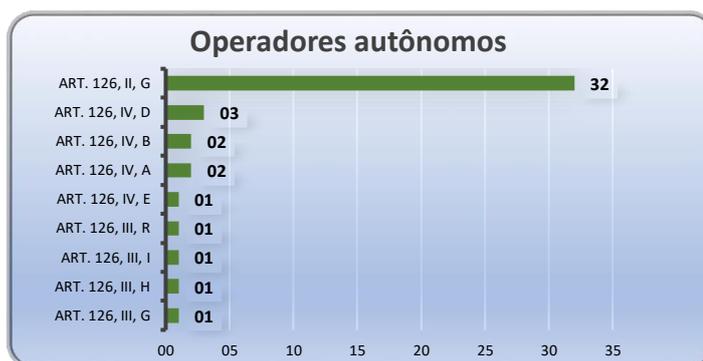


Gráfico 06 – Tipos de multas aplicadas aos operadores autônomos

Fonte: Agepan/Catransp

IV. Transporte não autorizado

Outra importante ação realizada conjuntamente com as demais fiscalizações, foi o combate ao transporte não autorizado de passageiros, os quais são denominados de “Clandestinos”, resultando em 48 multas emitidas. Nessa ação foi verificado a prática da

realização de seccionamentos intermunicipais em MS, por empresas que operam linhas interestaduais, sem a devida anuência da Agepan, uma vez que esta prática é proibida por Lei Federal e Estadual.

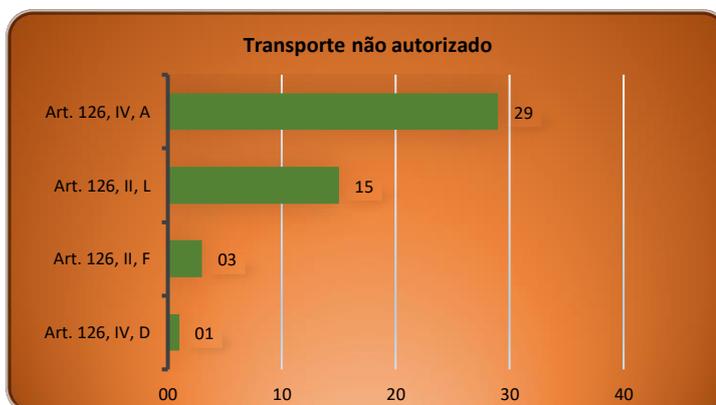


Gráfico 07 – Tipos de multas aplicadas ao operador de transporte não autorizado

Fonte: Agepan/Catransp

As penalidades aplicadas resultaram em: 12 multas para veículos tipo particular por transporte remunerado de passageiros sem autorização da AGEPAN; 23 multas para veículos tipo Táxi por transporte intermunicipal de passageiros não autorizado

pela Agepan; 12 multas para ônibus de transporte interestadual em seccionamentos não autorizados e 01 multa para veículo tipo micro-ônibus por transporte não autorizado de passageiros.

V. Vistorias

Também foram realizadas, neste período 5.884 vistorias veiculares da frota cadastrada,

sendo que 2.109 durante as vistorias volantes e 3.775 nos terminais rodoviários.

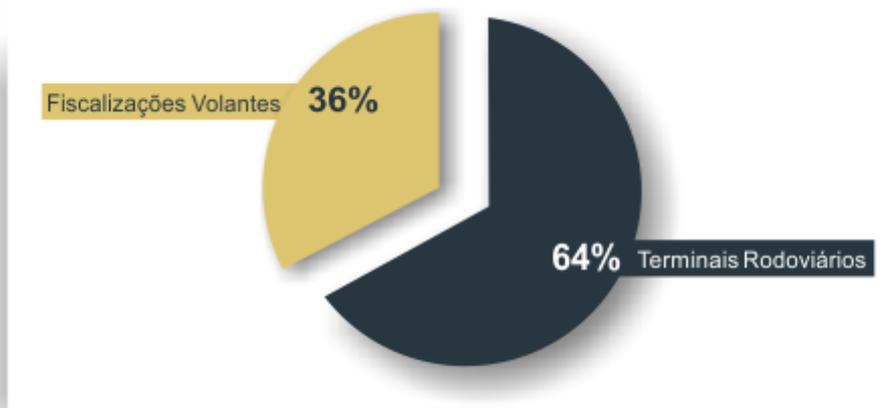


Gráfico 08 – Veículos Vistoriados/2019
Fonte: Agepan/Catransp/Fiscalização

VI. Controle Operacional

A CATRANSP é responsável pela análise de requerimentos de cadastramentos e recadastramentos de empresas para a prestação de serviço de transporte regular de passageiros, de fretamento eventual, turístico, contínuo e estudantil, de locadoras de veículos com motoristas, de agências de turismo que ofereçam transporte com motorista e de órgãos públicos e entidades civis sem fins lucrativos.

A Câmara também é responsável pelo processo de recebimento, análise, realização e liberação das vistorias veiculares dos veículos que compõem a frota das empresas cadastradas.

O setor é responsável pelo controle e fiscalização das Licenças de viagem expedidas pelos transportadores das modalidades de fretamento, por meio do Sistema de Gestão

de Licenças de Viagem de Fretamento - SGLVF, análise de requerimentos para concepção de novas linhas e alterações em esquemas operacionais do sistema de transporte rodoviários intermunicipal de passageiros.

Ao longo no ano de 2019 o setor procedeu ao cadastro/recadastro de 163 empresas de transporte, sendo responsável pelo recebimento dos requerimentos, análise da documentação exigida, instauração processual, emissão dos boletos das Taxas Cadastrais correspondentes e emissão do Certificado de Regularidade Cadastral de cada uma delas.

Foram autorizadas nove linhas novas, 56 análises e aprovações de novos esquemas operacionais.



Gráfico 09 – Controle Operacional das Linhas Intermunicipais
Fonte: AGEPAN

VII. Assessoria à DTR na análise dos produtos gerados em relação PDTC/MS

No planejamento da nova estrutura do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros a CATRANSP atendeu as demandas solicitadas pela empresa de consultoria responsável pela elaboração do PDTC/MS, e participou da análise dos produtos elaborados por esta consultoria.

Tendo em vista a necessidade de otimizar e desburocratizar os serviços desempenhados pela Agepan, a Catransp junto à DTR e ao setor

de informática da Agência, auxiliou no desenvolvimento de sistema informatizado para o recebimento dos requerimentos, análise e emissão de parecer de cadastro e renovação cadastral das empresas de transporte de passageiros.

Além do sistema, entregou as suas colaborações à portaria que regulamentará o cadastro e a renovação cadastral, o uso do novo sistema e todos procedimentos que envolverão o assunto.

7.4 Câmara Técnica de Regulação Econômica

A Câmara Técnica de Regulação Econômica – CRET fiscaliza os aspectos econômico financeiros das entidades reguladas, nos limites estabelecidos em normas legais, regulamentares e contratuais, recomendando à Diretoria de Regulação e Fiscalização de Transportes, Portos e Rodovias – DTR e, quando for o caso, a adoção das sanções cabíveis.



Imagem 10 – Praça de pedágio sobre o Rio Paraguai-BR 262
Fonte: Agepan/MS

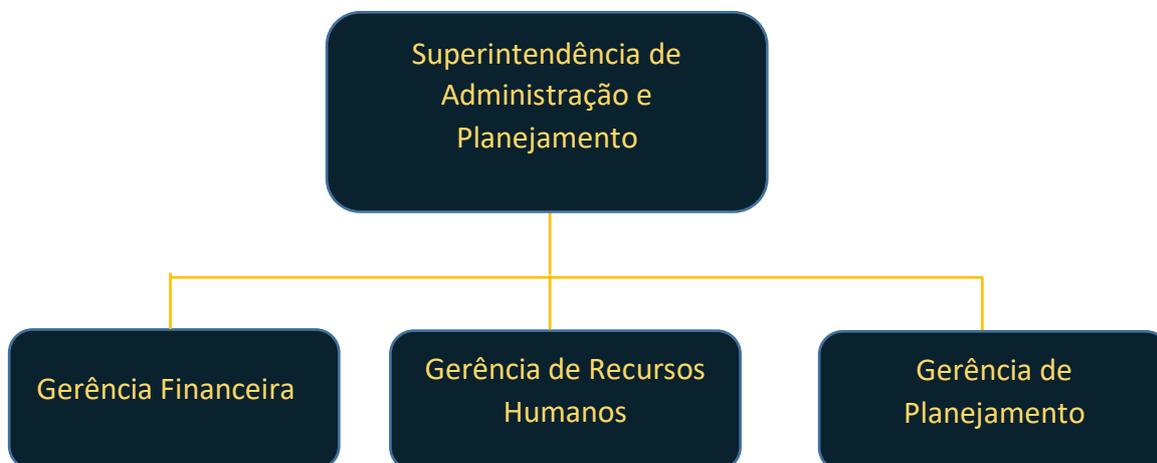
Compete também a CRET, a coordenação, elaboração e execução, sempre que necessário, dos estudos relativos às revisões e reajustes tarifários dos serviços públicos, na forma e periodicidade estabelecidas em instrumentos de delegação dos serviços públicos.

7.4.1 As Atividades Desenvolvidas pela CRET no ano de 2019 foram:

- Cálculo do reajuste do Coeficiente Tarifário do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros para início de vigência em 1º de abril de 2019 – Portaria Agepan nº 165, de 28 de março de 2019;
- Coleta e controle de dados dos relatórios de movimentação de veículos, das taxas de outorga/fiscalização de pedágio cobrado pela utilização, como meio de transposição, da ponte rodoviária sobre o Rio Paraguai;
- Cálculo do reajuste e homologação dos valores das tarifas de pedágio cobrado pela utilização, como meio de transposição, da ponte rodoviária sobre o Rio Paraguai, na BR 262, no município de Corumbá-MS, para início de vigência em 1ª de janeiro de 2020 – Portaria Agepan nº 174, de 04 de dezembro de 2019;

- Recebimento e controle de dados da movimentação de cargas e pagamentos das taxas de outorga do Terminal Hidroviário Interior de Porto Murtinho;
- Estudos sobre o Sistema Rodoviário de Mato Grosso do Sul, Rodovia MS 306, para gestão do contrato de concessão;
- Elaboração de penalidades aplicáveis aos Concessionários do Sistema Rodoviário do Estado de Mato Grosso do Sul e a respectiva edição da Portaria que normatiza essas penalidades;
- Fiscalização, acompanhamento e análise dos trabalhos do Plano Diretor de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros de Mato Grosso do Sul – PDTC/MS.

8. SUPERINTENDÊNCIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO



A Superintendência de Administração e Planejamento – SAP foi instituída a partir da publicação da Lei Estadual nº 5.376 de 21 de agosto de 2019, com efeitos retroativos a 09 de julho de 2019. Cabe à nova superintendência assumir as atribuições da extinta Diretoria de Administração e Planejamento no mesmo ato.

A Superintendência de Administração e Planejamento ficou subordinada diretamente ao Diretor-Presidente, e responsável pela gestão administrativa, de planejamento e econômica de recursos humanos, suprimentos, controle patrimonial, financeiro, contábil e tecnológico da Agência.

8.1 Decisões da Diretoria Executiva que impactaram diretamente nas atividades da SAP

Uma das ações relevantes foi a publicação da Lei nº 5.413, de 16 de outubro de 2019, que alterou os artigos 32, 33 e 34 da Lei 2.766/2003, que possibilitou ao infrator o pagamento das multas com desconto nos casos em que renunciasse ao direito de interpor recurso ao auto de infração, e efetuasse o recolhimento do valor da multa antes do término do prazo para defesa em 1ª instância.

Com as alterações, também possibilitou à AGEPAN conceder desconto das multas e dos juros, referente a débito decorrente da cobrança da taxa de fiscalização dos serviços

de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, aos contribuintes inadimplentes.

Esse benefício alcançou também aqueles que tinham processo de multa em tramitação nos setores internos ou em fase de cobrança administrativa ou judicial, respeitando o prazo previsto na Lei e na Portaria nº.173/2019, que disciplinou os critérios, os procedimentos e a forma de habilitação para efetivação da concessão dos benefícios, para que os infratores pudessem fazer jus ao benefício. O prazo desse benefício foi de até 60 dias após a publicação da Lei.

8.2 Gerência de Administração e Finanças – GEAF

8.2.1 Gestão Orçamentária e Financeira

I. Orçamento

A previsão orçamentária da Agepan para o exercício de 2019 foi estimado de R\$ 10.186.100,00, dos quais obtivemos execução de 87%.

O valor executado subsidiou a realização das ações descritas neste informativo, bem como manteve a estrutura da Agência em pleno funcionamento.

Tabela 03-Execução Orçamentária Anual

Execução	2019
Orçamento Previsto	10.186.100,00
Empenhado	8.909.849,77
Liquidado	8.902.723,69
Pago	8.848.082,29

Fonte:GEAF-SAP/Agepan

II. Execução Orçamentária

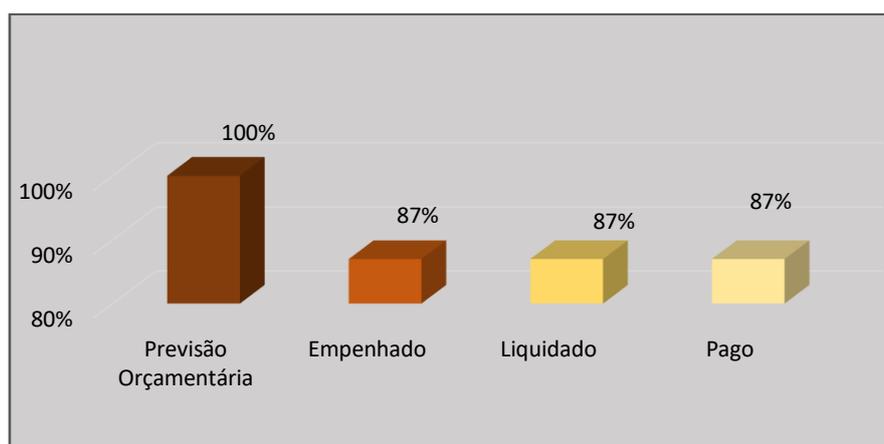


Gráfico 10: Execução Orçamentária Anual

Fonte:GEAF-SAP/Agepan

8.2.2 Receitas

A Agepan é uma Autarquia Especial e a baseou-se em duas fontes de recursos, a previsão orçamentária destacada no item saber: anterior, da ordem de R\$ 10.186.100,00

I. Recursos Diretamente Arrecadados (FONTE 40)

- Taxa de Regulação do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- Taxa de Fiscalização sobre os Serviços Públicos de Distribuição de Gás Canalizado;
- Serviços de Regulação e Fiscalização do Pedágio da Ponte sobre o Rio Paraguai, situado na rodovia BR-262;
- Taxa de Outorga;
- Taxa de Regulação, Fiscalização e Controle do Serviço Público de Saneamento.

II. Repasse de Convênio (FONTE 081)

Repasse de Convênio do setor de energia elétrica, prevista nos contratos de metas celebrados com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).

O total da receita efetivamente arrecadada no exercício de 2019 superou em 12% ao valor inicialmente previsto e está detalhado na Tabela 04 que segue:

Tabela 04 - Arrecadação por Fonte/2019

Receitas por Fonte (em R\$)		
Fonte	Origem	R\$
040	Transportes, Rodovias e Portos	5.850.899,76
	Saneamento Básico	4.284.984,83
	Gás Canalizado	1.387.239,45
081	Energia Elétrica	1.209.896,77
	Outros	446.992,03
Total Arrecadado		13.180.012,84

Fonte:GEAF-SAP/Agepan

No Gráfico 11 a seguir, é apresentada a participação na arrecadação da Agepan por tipo de serviço regulado, onde verifica-se no

ano de 2019 que a maior participação foi do serviço de transporte intermunicipal de passageiros seguido do saneamento básico.

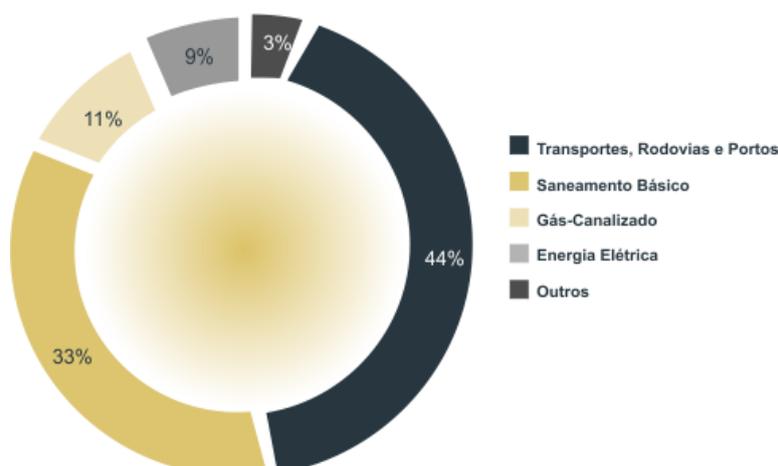


Gráfico 11: Arrecadação por fonte
Fonte: GEAF-SAP/Agepan

8.2.3 Despesas

O total das despesas empenhadas no exercício foi equivalente a 68% das receitas efetivamente arrecadadas.

Na Tabela 06 e no Gráfico 12 que seguem, é possível observar a distribuição das despesas liquidadas em 2019 a partir de três categorias principais: despesas de custeio, com pessoal e investimentos. No primeiro grupo, constam as

despesas relacionadas à infraestrutura e manutenção geral da Agência.

No segundo grupo verifica-se que a maior parte dos recursos é alocada no custeio das despesas com pessoal (vencimentos e encargos), o que se justifica na própria natureza da atividade de regulação e fiscalização e, o menor grupo está em investimentos.

Tabela 06- Despesas Liquidadas 2019

Consolidado da Execução por Categoria de Despesas (em R\$) 2019			
Despesas	Dotação Inicial	Liquidação	Varição%
Custeio	1.690.600,00	1.322.526,57	78%
Pessoal	8.388.300,00	7.556.475,56	90%
Investimentos	107.000,00	23.721,56	22%

Fonte:GEAF-SAP/Agepan

No Gráfico 12 abaixo verifica-se que foi empenhado o montante de R\$ 8.909.849,77 e o total arrecadado foi de R\$ 13.180.012,84, o que resultou em um Superávit orçamentário no valor de R\$ 4.270.163,07.

Verificamos também os desembolsos não orçamentários como: Desvinculação de Ativo Financeiro no valor de R\$ 2.600.000,00; Restos a Pagar Processados de R\$ 161.238,17; Restos a Pagar não Processados no valor de R\$

448.983,43; e os Destaques/Repases de R\$ 64.296,51. Conforme informação no gráfico, os valores empenhados, liquidados e pagos ficam

implícito nos restos a pagar do exercício 2019, sendo **R\$54.641,40** processados e **R\$ 7.126,08** não processados.



Gráfico 12- Execução Orçamentária e Financeira 2019
Fonte: GEAF-SAP/Agepan

8.2.4 Execução Financeira 2019

Em 23 de outubro de 2017 foi publicado o Decreto nº 14.858, que dispõe sobre a desvinculação de receitas estaduais relativas a impostos, taxas e multas, nos termos do art.76-A do Ato das Disposições Constitucionais nº 93, (8/9/2016). Na apuração do saldo positivo, relativo a parcelas das receitas arrecadadas dos serviços

delegados, a Agepan transferiu ao Tesouro do Estado o valor correspondente a R\$5.795.600,63 sendo: R\$1.002.500,00 em relação as receitas de 2017 e R\$ 2.193.100,63 de 2018 e para o exercício de 2019, o valor repassado foi de R\$ 2.600.000,00.

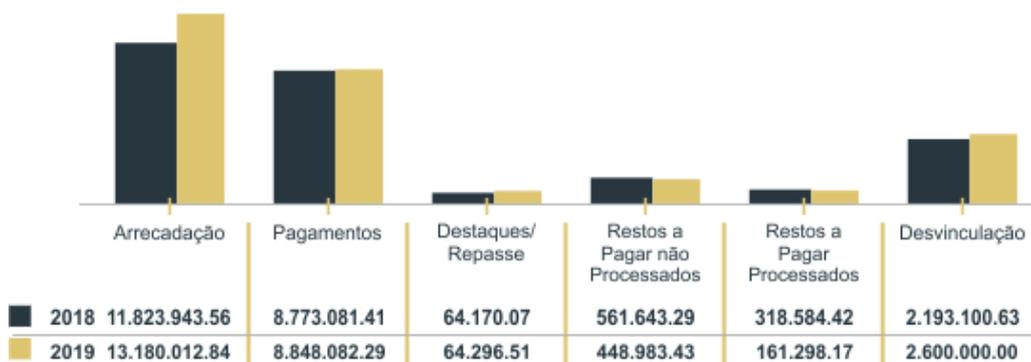


Gráfico 13- Execução Financeira
Fonte: GEAF-SAP/Agepan

8.3 Gerência de Recursos Humanos – GRH

8.3.1 Perfil dos Servidores da Agepan

Em 31 de Dezembro de 2019, a Agepan contava com 98 colaboradores, dos quais 29 eram do quadro próprio da Agência, 45 em cargos de livre provimento, 20 cedidos de outros órgãos estaduais sendo que, destes, 12 atuavam na Fiscalização do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, 07 no Administrativo, 01 na Procuradoria Jurídica

e 04 Terceirizados. Em termos etários, aproximadamente 74% do quadro pessoal de servidores da Agência tem até 55 anos. E no tocante ao nível de escolaridade, aproximadamente 79% dos servidores têm curso superior (distribuídos entre graduação, pós-graduação, mestrado e doutorado).

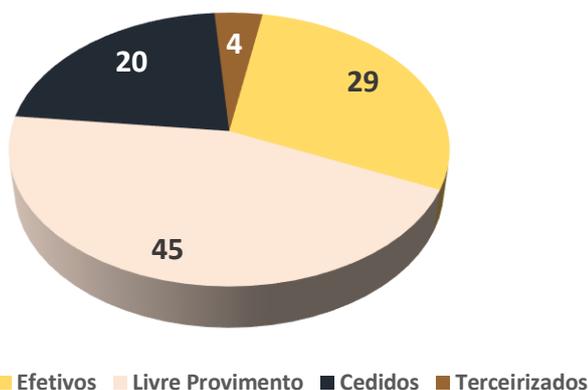


Gráfico 14- Estrutura do quadro de pessoal

Fonte: indicadores1.sgi/Painel de Informação de Pessoal-PIP

No Gráfico 15 abaixo observamos que a idade média dos servidores da Agência está entre 40 e 55 anos, sendo 47 do sexo feminino e 51 do sexo masculino.

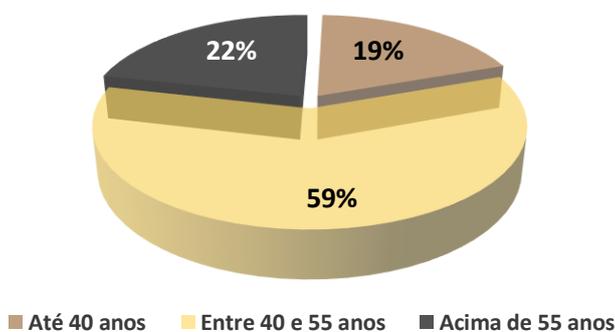


Gráfico 15 - Faixa Etária dos colaboradores da Agepan

Fonte: indicadores1.sgi/Painel de Informação de Pessoal-PIP

Em relação a formação dos servidores da Agepan, observa-se um alto grau no nível de capacitação, com 49% de Graduados, 23% de Especialistas e 7% entre Mestres e Doutores,

representado 79% do quadro. Outro fator positivo é que dos 20% que possuem nível médio 8% estão em fase de conclusão do curso de graduação.

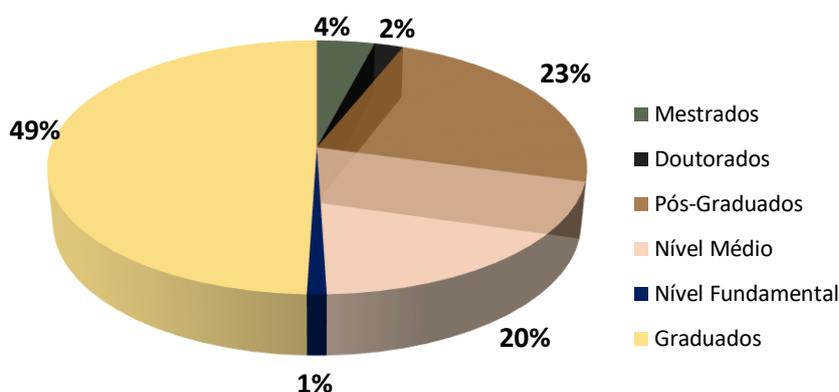


Gráfico 16- Nível de Escolaridade

Fonte: indicadores1.sgi/Painel de Informação de Pessoal-PIP

8.4 Gerência de Planejamento - GEPLAN

A Gerência de Planejamento – Geplan, é responsável pela coordenação e elaboração em conjunto com as demais áreas da Agência, pelo Planejamento Estratégico, bem como o monitoramento dos indicadores de desempenho dos planos e programas em andamento. Compete também à Geplan, a elaboração do Relatório de Atividades executadas por todas as áreas, que em 2019 foi proposto e aprovado pela Diretoria Executiva, a alteração para Relatório de Efetividade.

A seguir é apresentado as atividades desempenhas em 2019 pela Geplan.

8.4.1 Coordenação do Processo de Formação da Brigada de Incêndio da Agepan

Uma das primeiras atividades executadas por parte da Geplan – Gerência de Planejamento em 2019 foi a coordenação do processo de formação da Brigada de Incêndio da Agepan em parceria com colaboradores da Gerência Administrativa e Financeira.

Foram formados 20 brigadistas que participaram nos dias 11 e 12 de março, do curso de formação ministrado pelos especialistas do Corpo de Bombeiros Militar

Eduardo Tracz – 1º TEN QOBM e Murilo Insabralde Segato -2º SGT QPBM.

A entrega dos certificados aos novos brigadistas contou com a presença do Comandante do 6º GBM, Huesley Paulo da Silva – TC QOBM.

Com base nos treinamentos e pesquisas foi elaborado o Manual de Prevenção e Combate a Incêndio para entrega aos brigadistas.

8.4.2 Elaboração do Planejamento Estratégico 2019-2023



Para a execução do Planejamento Estratégico 2019 – 2023 da Agepan, foi apresentado à Diretoria, para análise e aprovação, as 10 Etapas descritas abaixo. Com a aprovação, deu-se o início do Planejamento Estratégico, sendo que das primeiras ações foi reavaliar os compromissos declarados. Dessa forma foram revisados a Missão, a Visão e os Valores

apresentados no início do presente Relatório. A próxima etapa foi a aplicação da Matriz de SWOT onde foram identificados os Pontos Fortes e Pontos Fracos, Ameaças e Oportunidades que por sua vez foram priorizados conforme a Análise de Risco de cada um. A etapa seguinte foi a elaboração dos Planos de Ação por Diretoria e suas respectivas Unidades.

I. Etapas do Planejamento Estratégico

1. Metodologia
2. Revisão da Missão, Visão e Valores
3. Aplicação da análise de SWOT (ANÁLISE DOS PONTOS FORTES, PONTOS FRACOS, AMEAÇAS E OPORTUNIDADES)
4. Definição dos Objetivos
5. Determinação das Estratégias/Metas
6. Definição das ações por área conforme as estratégias
7. Elaboração dos Planos de Ação
8. Execução dos Planos de Ação
9. Monitoramento/Ajustes
10. Avaliação dos Resultados

8.4.3 Plano Plurianual 2020 - 2023

Em maio de 2019, o Governo do Estado por meio da Superintendência de Gestão Estratégica/SEGOV deu início à elaboração do PPA 2020-2023 com a participação de todas as Secretárias e autarquias. O PPA 2020-2023 teve como premissa atender as áreas estratégicas e diretrizes indicadas no Mapa Estratégico, conforme figura abaixo. Com base

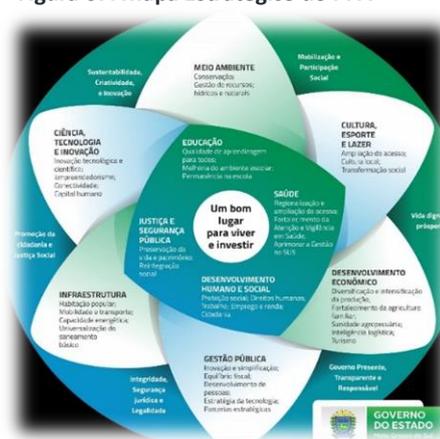
no **Mapa Estratégico** novos projetos foram estabelecidos para a Agepan. Assim, se fez necessária a análise para verificar a compatibilidade com os Planos já estabelecidos no Planejamento Estratégico. Como resultado tivemos a indicação dos seguintes projetos:

Tabela 07: Quantidade de Projetos PPA 2020-23

Resumo dos Projetos		
1	Superintendência de Administração e Planejamento	4 Projetos
2	Diretoria de Transportes, Rodovias e Portos	7 Projetos
3	Diretoria de Saneamento Básico	7 Projetos
4	Diretoria de Gás Canalizado e Energia	7 Projetos
5	Assessoria de Relações Institucionais	1 Projeto
6	Gerência de Planejamento	2 Projetos
	Total	28 Projetos

Fonte: Geplan/Agepan

Figura 07. Mapa Estratégico do PPA



Fonte: SGE - SEGOV/MS

8.4.4 Relatório de Efetividade

Em agosto de 2019 foi apresentado aos Diretores, Coordenadores e Assessores o novo modelo de relatório a ser publicado pela Agepan em 2020, passando para Relatório de Efetividade, cujo objetivo principal é demonstrar com maior destaque os resultados obtidos em relação às atividades, ações e projetos executados em 2019.



Esse novo modelo de relatório, requer que toda ação, atividade ou projeto executado tenha sido planejado com o foco de se obter determinado resultado/objetivo e ao seu término esse resultado deve ser apurado.

8.4.5 Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços Públicos

Esse projeto tem como objetivo a realização de pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços delegados, tendo como público alvo os gestores municipais, operadores dos serviços públicos e principalmente os usuários dos serviços públicos delegados.

Seu propósito é atingir o maior número possível de usuários a partir da disponibilização via *Smartphone*, tendo em vista que esse canal de comunicação facilitará o acesso, preenchimento e envio das respostas por parte dos usuários.

A proposta leva em conta que, de acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), os resultados da pesquisa de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) aplicada em 2017, mostrou que pela primeira vez praticamente dois terços da população do país (69,8%) possuem conexão com a internet.

Outra informação importante, apontada na pesquisa, é que os smartphones continuam sendo o principal meio de acesso, com 97% das pessoas acessando a internet por meio de seus celulares. Já o acesso através do computador vem caindo: enquanto em 2016 cerca de 63% das pessoas acessavam a internet usando um computador, em 2017 esse número diminuiu para 56,6% dos usuários. Tais dados reforçam a metodologia proposta na pesquisa a ser realizada em 2020.



9. CÂMARA DE JULGAMENTO



A Câmara de Julgamento foi introduzida na estrutura da Agepan pela Lei Estadual nº 4.732, de 5 de outubro de 2015. De acordo com o organograma contido no Decreto Estadual nº 14.443, de 6 de abril de 2016 (estrutura da Agepan), a Câmara de Julgamento é vinculada à Diretoria Executiva.

Seus membros são designados pela Diretoria Executiva da Agência, tendo sua estrutura formada por grupo técnico e composta por 06 servidores da Agepan, dos quais 03 exercem a função de membro titular e 03 de suplente.

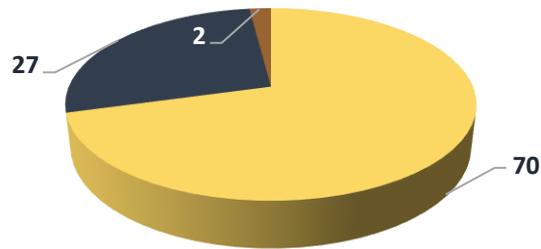
A coordenação dos trabalhos é exercida por um dos membros ou eventualmente por servidor indicado pela Diretoria Executiva. Os membros e o coordenador da Câmara de Julgamento são de livre escolha da Diretoria Executiva e designados através de Portaria. As reuniões serão secretariadas por servidor escolhido pelo coordenador da Câmara de Julgamento, podendo ser exercida por um dos seus membros ou outro servidor da Agência.

A Câmara de Julgamento é a primeira instância de julgamento de processos administrativos de Ouvidoria e de Auto de Infração, oriundos das atividades de fiscalização da Agência, sendo que de sua decisão cabe recurso à Diretoria Executiva, no prazo de 20 (vinte) dias corridos. Os pedidos de defesa e os recursos interpostos na Agepan têm efeito suspensivo.

As decisões da Diretoria Executiva e da Câmara de Julgamento são publicadas no Diário Oficial do Estado. A Câmara de Julgamento rege-se pelas disposições constantes no Regimento Interno da Agepan, em consonância com o disposto na Lei Estadual nº 2.363, de 19 de dezembro de 2001 e no Decreto Estadual nº 14.443, de 06 de abril de 2016.

À Câmara compete analisar, discutir e julgar, em primeira instância administrativa, os processos de Ouvidoria e de Auto de Infração, oriundos das atividades de fiscalização da Agepan, inclusive os serviços públicos de competência de outros entes federados, cuja atividade de fiscalização tenha sido objeto de delegação por convênio de cooperação ou outro instrumento similar.

As reuniões ordinárias se dão quinzenalmente, em data e hora acordada entre os membros e são registradas em ata. As reuniões extraordinárias são convocadas pelo coordenador. A Câmara de Julgamento realizou no ano de 2019, 17 reuniões, entre sorteios de processos para relatoria e julgamento de processos. As reuniões aconteceram no período entre 01/02/2019 a 05/12/2019. Ao longo do ano recebeu 99 processos para relatoria, voto e julgamento, sendo que deste total 05 processos eram de 2018 e foram julgados em 2019. No Gráfico 17 é apresentado o quantitativo de processos por tipo de serviço.



- Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros
- Saneamento Básico
- Energia Elétrica

Gráfico 17: Processos recebidos (99) para relatoria em 2019

Fonte: CJ/Agepan

Dos 90 processos julgados, o resultado foi o seguinte:

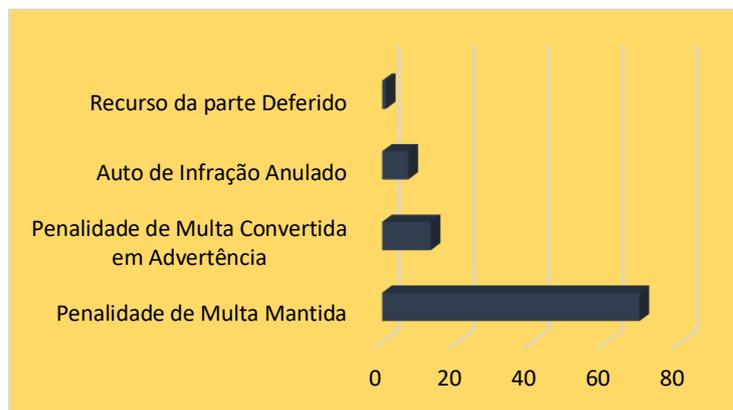


Gráfico 18: Processos julgados (90) em 2019

Fonte: CJ/Agepan

Analisando os números da Câmara de Julgamento desde a sua primeira reunião, realizada em 29/03/2016, temos 425 processos de Auto de Infração recebidos e julgados de acordo com o tipo de serviço regulado e fiscalizado conforme gráfico a seguir:

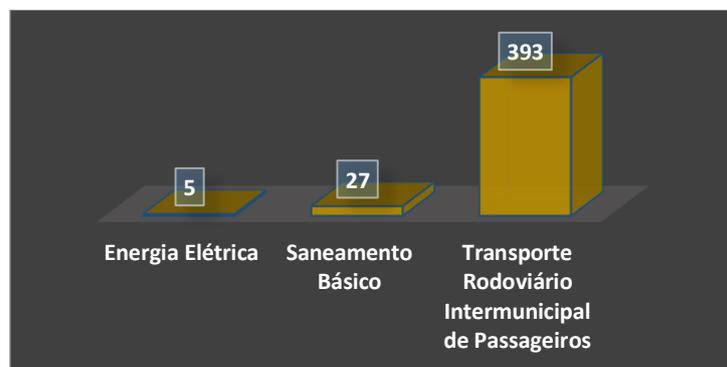


Gráfico 19: Processos julgados (90) em 2019

Fonte: CJ/Agepan

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. Para o

ano de 2020 a Câmara de Julgamento tem como um dos objetivos aprimorar seus 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.

10. ASSESSORIA DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

De forma integrada com as demais áreas da Agência o planejamento de trabalho da ARI, para o ano de 2019, foi calcado em ações inerentes às suas atribuições como assessoria de relações institucionais, que tem como propósito principal solidificar o conceito que define a Visão da Agepan: “Ser reconhecida

pela sociedade como agência de excelência na regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados, contribuindo para a formulação de políticas públicas sustentáveis”. Nessa direção, várias ações foram desenvolvidas e concluídas durante o exercício.

10.1 Informativo Diz Agepan

Desde de setembro de 2014, quando foi editado e impresso o primeiro número do Diz Agepan, as assessorias de Relações Institucionais e de Comunicação, com o apoio e as contribuições das demais áreas da Agência, têm editado e produzido regularmente essa importante ferramenta de endomarketing.

Foram destaques de capa na primeira edição do periódico as matérias “Diz Presidente”, que relata algumas impressões pessoais do presidente Youssif Domingos, colhidas durante um ano e cinco meses frente a direção da Agência, e “Alguns Anjos Habitam a Agepan”, um relato do trabalho voluntário e social desenvolvido por algumas colaboradoras em benefício dos moradores da então favela Cidade de Deus.

Em 2019 foram editados e produzidos 11 informativos e disponibilizados a todos os colaboradores da Agência e aos Secretários de Estado do MS.

É objetivo da Assessoria de Relações Institucionais, responsável pela coordenação do DizAgepan, sensibilizar um número cada vez maior de colaboradores da Agência a participarem da edição e da produção desse veículo de comunicação, enviando conteúdos, críticas e sugestões.



Para o ano de 2020 está prevista a expansão de distribuição das edições do periódico, via internet, a novos públicos externos - Deputados Estaduais e respectivos Chefes de Gabinete, Secretários de Estado, Prefeitos e Vereadores dos municípios de Mato Grosso do Sul.

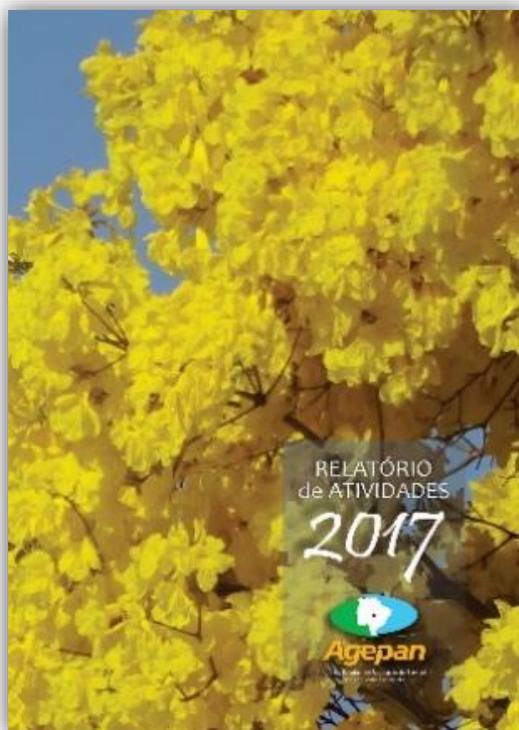
Com esses novos públicos, acessando o conteúdo do informativo Diz Agepan várias janelas se abrem para a divulgação do trabalho desenvolvido cotidianamente pelas diversas áreas da autarquia, promovendo a publicidade e a transparência exigida constitucionalmente dos órgãos públicos, por meio de formadores de opinião que representam uma grande parcela da sociedade.

10.2 Relatório de Atividades 2017

Valorizar, com o olhar de preservação, as riquezas botânicas brasileiras e particularmente as sul-mato-grossenses, é excepcionalmente oportuno no 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 aprovou ilustrar a edição do 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, deram beleza e valorizaram às páginas deste relatório.

10.3 Revitalização da marca Agepan

O maior desafio da Assessoria de Relações Institucionais, quando recebeu a missão de elaborar estudos de revitalização da representação visual da marca Agepan, residia em um ajuste, da então logomarca, que pudesse expressar subliminarmente e conceitualmente a missão da Agência, 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”, calcado no dinamismo, multisetorialidade e expertise, aliado à renovação, produtividade e coerência.



O modelo aprovado preservou as principais características originais do antigo logotipo da Agência. Foram realizados ajustes anatômicos e deslocamentos das figuras do conjunto para dar aspectos de modernidade e dinamismo, acrescentados elementos gráficos nas bandas das elipses, como também acentuadas as tonalidades das cores, e inserida uma estrela em perspectiva no centro do mapa do Estado de Mato Grosso do Sul. É necessário enfatizar que a Estrela, destaque do conjunto da representação visual, é fonte de luz e está

associada ao simbolismo celeste. Dentre vários outros conceitos, a estrela simboliza a perfeição, a luz, a esperança, a renovação, o equilíbrio e a sabedoria.

A nova representação visual tem na sua essência a ousadia da modernidade estruturada em formatos usuais. Todos os elementos gráficos, associados às cores do conjunto e no posicionamento espacial da representação visual, semioticamente traduzem os conceitos e as características inerentes às atividades da agência.

10.4 Consultas Públicas de Transporte, Saneamento Básico e Gás

De acordo com as atribuições da ARI, inerentes ao tema Consulta Pública, foi providenciada a devida comunicação da realização desses eventos às entidades

públicas, associação de usuários, empresas afins e à sociedade em geral, por meio da editoração e veiculação de banners no sítio da Agência e da elaboração e entrega de ofícios.

10.5 Campanha “Turma da Caneca”

Desde de 2017, com o objetivo do engajamento dos colaboradores da Agência na direção do Desenvolvimento Sustentado, estruturado em ações de preservação ao meio ambiente, foram publicadas várias matérias e ilustrações, no informativo Diz Agepan, sugerindo a não utilização de copos plásticos descartáveis no âmbito da autarquia.

Com a disseminação de informações, com base científica, do quanto o copo plástico descartável causa prejuízos incalculáveis à natureza, os colaboradores da Agência passaram a utilizar canecas e xícaras para tomar o cafezinho e a água: uma conquista que revela o compromisso de todos com as demandas que resultem em benefícios para a sociedade.



Durante todo o exercício de 2019, a Assessoria de Relações Institucionais esteve à disposição da Diretoria Executiva, como também de todas as áreas Agência, com a finalidade de atender com presteza as demandas solicitadas, de maneira proativa e inovadora. Foram várias ações iniciadas e concluídas nesse período, dentre elas as que estão descritas neste relatório de atividades.

11. ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

11.1 Assessoria de Comunicação Social

Conforme estabelecido no Regimento Interno, compete à Assessoria de Comunicação Social executar atividades relacionadas aos processos de interação e de comunicação com os segmentos da sociedade, mediante divulgação.

I. Agepan é notícia

O principal instrumento de divulgação é o *press-release*, que torna as atividades e dados internos em informações jornalística, de fácil assimilação e compreensão ao público externo. O que a Agepan realiza converte-se em pauta e texto noticioso, a partir da avaliação, seleção, redação e publicação de conteúdo.

Durante o ano, foram feitas 138 produções.

O site da Agência e o Portal MS, do Governo de Mato Grosso do Sul, representam os canais primários de disseminação das informações, que, então, expandem pela plataforma digital, podem ser replicadas em diversos outros sites

e jornais, e pautam também noticiários radiofônico e televisivo.

O alcance chega a um público específico de interesse: as demais agências reguladoras e seus grupos de interesse. Isso ocorre em parceria com a Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR). O espaço disponibilizado às associadas no site da entidade tem sido aproveitado pela Agepan para amplificar a divulgação de suas principais ações regulatórias, tendo ocorrido 28 vezes ao longo de 2019.

II. Comunicação e Relações Institucionais

Outro instrumento que tem sido utilizado é o Diz Agepan, produto mensal da Assessoria de Relações Institucionais, que começou como *house organ* e agora é destinado também ao público externo. Para tornar o conteúdo de mais fácil leitura, a ACOM revisa os textos originais ou relatórios enviados pelas demais

áreas e faz adequações necessárias. Grande parte do informativo é, ainda, abastecido com versões adaptadas dos releases do período. Assim, o conteúdo elaborado originalmente como matéria jornalística também chega a outros públicos, nos órgãos governamentais.

III. Comunicação e Ouvidoria

Em apoio à Ouvidoria, as realizações de Consultas e Audiências Públicas contaram com produção de *banners* específicos de divulgação no site, criação de textos jornalísticos recorrentes ao longo do período de duração dos eventos e monitoramento de

repercussão na imprensa. O trabalho resultou em maior divulgação da transparência do processo regulatório de reajustes tarifários do saneamento básico, gás canalizado e transporte intermunicipal de passageiros.

IV. Gestão do Site

Para manter atualizado o site da Agepan, além da publicação regular de notícias são produzidos conteúdos que atendem obrigações legais e demandas das diferentes áreas, com criação de novas páginas permanentes ou temporárias e de *banners*.

Assim, foram criados novos links para acesso ágil dos usuários aos projetos de Refinanciamento de Dívidas, regularização quanto à inscrição em Dívida Ativa e Requerimento de Autorização de Linhas.

V. Rede Social

Em 2019, o Facebook somou 2.375 bilhões de usuários ativos, mantendo-se como a rede social líder absoluta em número de usuários no mundo. Criada em 2017, a *fanpage* da AGEPAN na rede teve incremento de publicações nesse ano. Uma quantidade maior de fatos e assuntos foi utilizada como matéria-prima para criação de posts.

O total de compartilhamentos atingiu 350, fazendo com que as publicações originais e as compartilhadas obtivessem 950 ‘curtidas’, 34 ‘reações’ e 66 comentários.

Um total de 93 postagens foram feitas entre janeiro e dezembro, abrangendo todas as áreas técnicas, ações institucionais e atividades administrativas internas voltadas para os recursos humanos.

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

Como resultado, as postagens contabilizaram alcance de 20.136, com 2.584 envolvimento.

Na *fanpage* são postados conteúdos que ajudam a disseminar o conhecimento da Agência, a publicidade de seus atos e dicas direcionadas ao usuário.

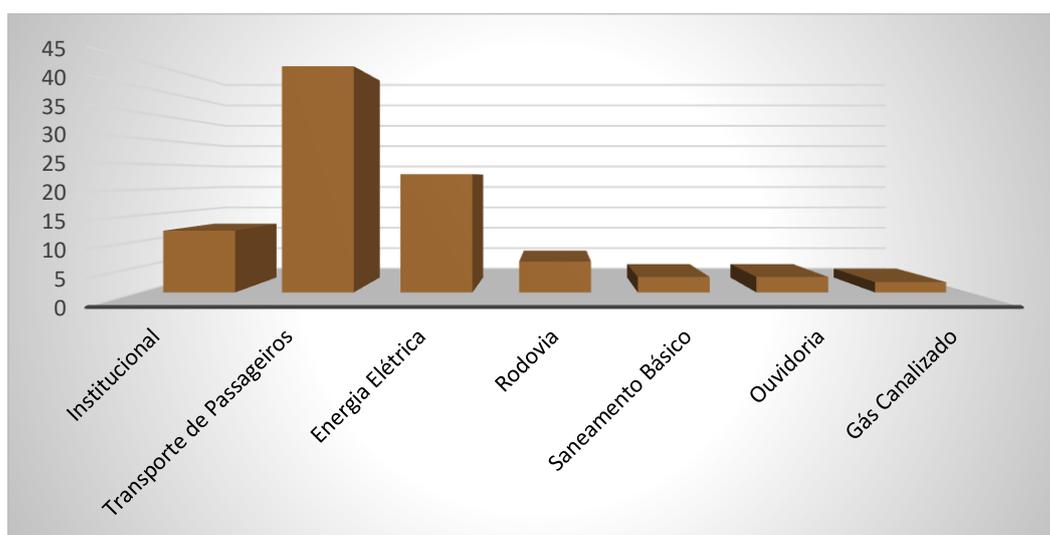


Gráfico 20: Temas dos posts em 2019

Fonte: Acom/Agepan

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 meio de contato para o usuário. As mensagens

recebidas são sempre respondidas, com esclarecimentos ou direcionamento para os canais convencionais (e-Ouvidoria, 0800). Oito perfis utilizaram esse canal em 2019, abordando os seguintes assuntos.

<ul style="list-style-type: none">• Pedido de informação de transporte <p><i>Respondido pela Ouvidoria</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Reclamação contra uma empresa de ônibus <p><i>Informado sobre providências tomadas pela Diretoria de Transportes, Rodovias e Portos</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Repercussão de matéria da Agepan sobre seminário de energia <p><i>Esclarecimento prestado</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Dúvida sobre nova regra do Estatuto da Criança e do Adolescente para embarque de menores <p><i>Esclarecimento prestado</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Trabalho acadêmico sobre agências reguladoras e comunicação <p><i>Questionário respondido</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Reclamação do serviço de transportadora durante uma viagem <p><i>Repassado à Ouvidoria para registro e tratamento</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Cobrança de providência contra transportadora com problemas recorrentes <p><i>Divulgação das providências tomadas, por meio de release no site e post na fanpage</i></p>
<ul style="list-style-type: none">• Questionamento sobre infração observada de transportadora que estava suspensa <p><i>Informado que empresa estava em avaliação</i></p>

Figura 8 – Perfis de assuntos atendidos/2019

Fonte: Ouvidoria/Agepan

12. ASSESSORIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A Assessoria de Tecnologia da Informação – ATI executa serviços auxiliares de apoio administrativo, e é formado pelos profissionais ligados às áreas de Tecnologia e Telecomunicações, Desenvolvimento de Software e Suporte ao Usuário.

Um dos principais objetivos da ATI é a busca constante por novos avanços tecnológicos que visem a modernização institucional.

No decorrer do ano de 2019 importantes projetos foram desenvolvidos pelo Assessoria de Tecnologia da Informação sendo que os de maior relevância estão elencados a seguir:

12.1 Confecção da nova Logomarca da Agepan e Assinatura de e-mail

A Assessoria de Tecnologia da Informação em parceria com a Assessoria de Relações Institucionais (ARI) realizou a confecção da nova logomarca da Agepan, em cumprimento das diretrizes e normativas de boas práticas do uso de logomarca Institucional nos

documentos internos e externos, bem como nos Sistemas de Informações existentes. Executou, também, o aperfeiçoamento e melhoria na assinatura de e-mail que os colaboradores da Agepan utilizam para enviar suas correspondências eletrônicas.

12.2 Implementação de melhorias no Sistema e-Ouvidoria/Agepan

O Sistema e-Ouvidoria/Agepan possibilitou um maior acompanhamento e gerenciamento das solicitações dos usuários referentes ao uso dos serviços públicos delegados, permitindo pró atividade nas diversas áreas envolvidas. Após a sua concepção alguns ajustes

precisaram ser feitos para a melhoria do Sistemas. Implementações como a vinculação de Trâmite quando o arquivo vem em anexo, e a permissão de anexos com extensão MP4 ampliaram as opções de uso do e-Ouv.

12.2.1 Correções e ajustes nos Sistemas de Transporte/Agepan

A Assessoria de TI da Agepan vem desenvolvendo ações em conjunto com a Câmara Técnica de Transporte no sentido de facilitar o fluxo de trabalho, fazendo ajustes e

correções nos Sistemas de Informações existentes. As soluções das demandas vêm proporcionando adequações tais como:

- Melhoria contínua e a inovação na execução de tarefas como a restrição na emissão de boleto de Expedição de Certificado;
- Acréscimo de tipo de boleto para emissão;
- Acréscimo do tipo de veículo na edição de LFC e LFE;
- Manutenções no cadastro de empresa e do cooperado, informe da UFERMS quando cadastrar o débito;
- Ajuste no link de visualização de licenças de um boleto; e
- Ajustes no menu de visitantes do Sistema SGLVF.

Essas melhorias foram feitas em consonância com o a GEAF, Gerência de Administração e Finanças.

12.2.2 Atualização do Sistema de Rede e Telefonia da Agepan

A Assessoria de TI vem realizando constantes atualizações na infraestrutura lógica e de telefonia da AGEPAN. No mês de janeiro de 2019, foi realizado o planejamento, mapeamento e reestruturação de todo o cabeamento de rede e de telefonia, por meio do colaborador Gabriel Bezerra dos Santos,

responsável pelo CPD/Agepan, que contou com a ajuda do colaborador Alisson Toledo Peixoto e do colaborador Ernesto Katsu. Esse trabalho visa facilitar a organização de toda a Central, buscando minimizar o tempo de atendimento ao usuário da rede.

13 OUVIDORIA

A Ouvidoria da Agepan é a área responsável por receber as reclamações, sugestões, informações e denúncias relativas à prestação dos serviços da Agência e das operadoras dos serviços públicos regulados para o devido tratamento.

Compete também à Ouvidoria, monitorar o atendimento aos usuários dos serviços públicos realizado por parte das operadoras do serviço de energia elétrica, em conformidade ao convênio firmado com a Aneel.

A Ouvidoria também atua nos processos de audiência e consulta pública, sendo responsável pela emissão do aviso para divulgação em diário oficial do estado e em ambiente do site da Agência. Cabe ao setor também, o acompanhamento e a publicidade das contribuições recebidas via Sistema de Audiências/Consultas e o encaminhamento às diretorias para providências.

Em 2019 foram realizadas três consultas públicas em relação aos seguintes serviços públicos delegados:

- ✓ Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
- ✓ Saneamento Básico; e
- ✓ Gás Canalizado.

13.1 atendimentos aos usuários dos serviços públicos regulados em 2019

- ✓ Energia elétrica: 66 atendimentos referentes às duas distribuidoras que atuam no Mato Grosso do Sul: Energisa MS e ELEKTRO;
- ✓ Transporte rodoviário intermunicipal de passageiros: 802 atendimentos, sendo 472 solicitações de informações e 330 reclamações e/ou denúncias em relação aos serviços prestados por parte das operadoras do transporte regular de passageiros, fretamento eventual e fretamento contínuo, bem como o transporte clandestino no Estado de Mato Grosso do Sul;
- ✓ Saneamento básico: 768 atendimentos, divididos em 631 informações e 136 reclamações sobre os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e 1 elogio ao serviço prestado pela Empresa de Saneamento de Mato Grosso do Sul (Sanesul);
- ✓ Gás Canalizado: 1 reclamação.

No Gráfico 20 a seguir é demonstrado a evolução do número de atendimentos da Ouvidoria ao longo do ano 2019 e é possível verificar que o aumento dos atendimentos é mais expressivo nos meses de dezembro e

janeiro. Tal fenômeno pode ser justificado, principalmente, por serem os meses de férias, quando ocorre maior deslocamento das pessoas, como também o aumento no consumo de energia e água.

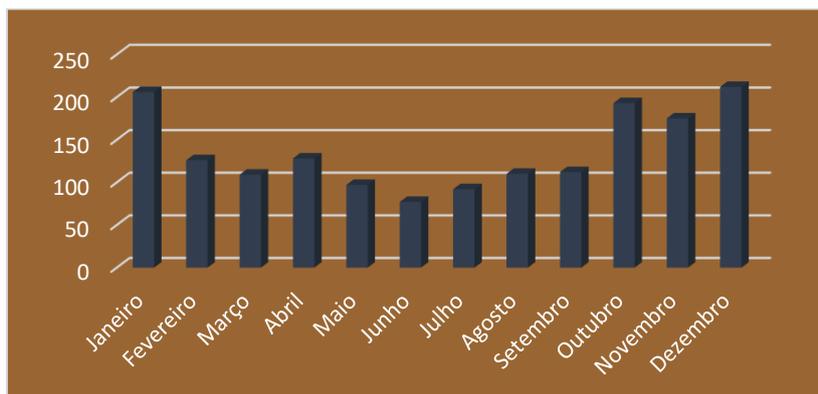


Gráfico 20: Evolução dos Atendimentos da Ouvidoria em 2019

Fonte: Ouvidoria/Agepan

Em relação ao tipo de serviço de maior demanda junto a Ouvidoria verificamos no Gráfico 21, a seguir, que o serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros é

que apresenta maior número com 802 atendimentos, seguido do serviço de saneamento básico com 768 atendimentos.

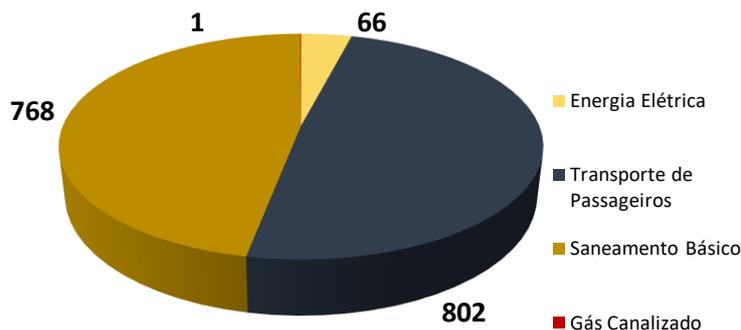


Gráfico 21: Número de atendimentos por tipo de serviço regulado

Fonte: Ouvidoria/Agepan

Um ponto observado em relação aos atendimentos é que do total 1637, as reclamações e denúncias representaram 28,5% (467), já as solicitações de informações representaram 67,4% (1103), o que demonstra que os usuários ainda possuem

dúvidas sobre os mais variados temas em relação aos serviços públicos delegados, as quais não estão sendo sanadas nos atendimentos realizados pelas operadoras. Tais dados constam no Gráfico 22 a seguir.

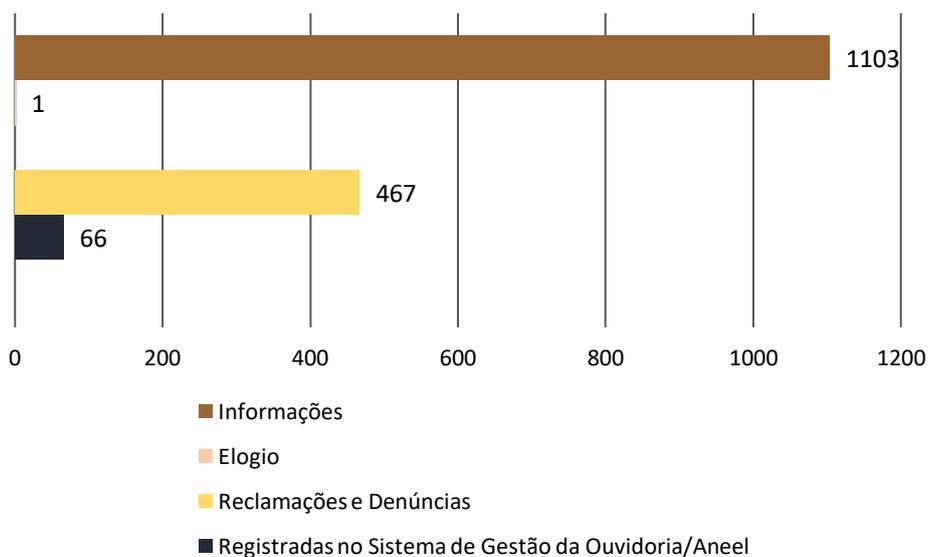


Gráfico 22: Tipo de Atendimento/2019

Fonte: Ouvidoria/Agepan

Os atendimentos, principalmente as reclamações e as denúncias, realizados pela Ouvidoria da Agepan são tratados junto às operadoras dos serviços e encaminhados às demais áreas técnicas da Agência, seja para conhecimento de práticas adotadas, complemento de informações, insumos para fiscalização ou realização de estudos e/ou análise de competência de cada Diretoria.

Assim, a Ouvidoria é o principal canal de relacionamento da Agepan com os usuários e demais agentes, uma vez que, os resultados de suas atividades impactam na satisfação daqueles por ela atendida, em relação ao cumprimento dos princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços públicos delegados.

Superintendência de Administração e Planejamento

Supervisão: Valter Almeida Silva/Superintendente de Administração e Planejamento
(SAP) Respondendo

Elaboração: Elisa Conceição Paes/Gerente de Planejamento/Agepan

Revisão: Gizele Cruz de Oliveira/Assessora de Comunicação Social/Agepan

Arte: Thereza Motta e Jefferson Caramalac/SGI/Sefaz

Colaboração: Alisson Peixoto/Agepan