



## Interlocução Proativa

**E**m dar transparência e publicidade às ações desenvolvidas nas áreas de atuação da Agência, como também promover os resultados advindos desse trabalho, a um público amplo e diverso, multiplicador e formador de opinião, reside o principal objetivo da implementação e da distribuição do Boletim Agepan.

Esperamos inaugurar, com a edição do Boletim Agepan, um tempo de interlocução ágil e proativa com importantes atores sociais, por meio da disseminação dos resultados das ações que desenvolvemos, dos cases de sucesso institucional, e reafirmar o compromisso da Agepan na direção de garantir, com boas práticas, uma relação de interesses equilibrada e harmoniosa entre as concessionárias, e demais operadores de serviços públicos concedidos, e a sociedade sul-mato-grossense.

O conteúdo editorial desta primeira edição reflete um pouco das ações que desenvolvemos nos últimos meses de 2020, um ano de pandemia mundial que impôs desafios e dificuldades a todos. Mesmo assim, atendendo os procedimentos preconizados pela classe médico-científica mundial da necessidade do distanciamento físico, adotamos o teletrabalho em nossas atividades laborais sem perder o foco na eficiência e na presteza.

Boa leitura!

**Youssif Domingos** - Diretor Presidente

### PPP do Esgotamento Sanitário em MS

Após quatro anos de estudos o leilão ocorreu no dia 23 de outubro de 2020 em São Paulo, com a participação de quatro proponentes, demonstrando que o mercado de Saneamento está passando por um processo de transformação, onde grandes empresas do setor estão preparadas para firmar parcerias com o poder público.

Página 2

### Transformar multas em investimentos

Conforme a proposta, o TAC - Termo de Ajustamento de conduta será celebrado entre a Agência e os agentes que tenham sido autuados, e tem como objetivo a transformação de penalidades, das multas aplicadas, em investimentos que resultem em melhorias diretas na prestação desses serviços.

Página 3

# PPP do Esgotamento Sanitário

**E**nquanto 1.412.761 habitantes dos 68 municípios do Estado operados pela Sanesul têm disponível água com qualidade, 805.274 habitantes (Sanesul, 2020) têm acesso a rede coletora de esgoto, ou seja, 57%. Quando falamos em conexão à rede de esgoto disponibilizada, esse número cai para 663.997 habitantes (SNIS, 2019), com índice de atendimento de 47% (SNIS, 2019); abaixo da média nacional que é de 54% (SNIS, 2019).

O PLANSAB – Plano Nacional de Saneamento Básico, criado em 2013, traçou metas de aumento da cobertura de esgoto. Para o Centro Oeste, projetou-se 82% para 2023 e 92% para 2033.

## Universalizar

Para chegar à universalização a Sanesul precisa captar recursos onerosos e vultosos, uma vez que a implantação de um sistema de esgotamento sanitário exige grandes investimentos. Essa é uma realidade para a maioria absoluta das empresas estatais, que operam municípios de diferentes tamanhos e características ambientais.

O Governo do Estado, maior acionista da Sanesul, coordenou o proje-

to de PPP - Parceria Público Privada, para ampliação do sistema de esgotamento sanitário nos municípios atendidos pela estatal, com parceria da iniciativa privada.

Após quatro anos de estudos, o leilão ocorreu no dia 23 de outubro de 2020, na B3, em São Paulo. Participaram quatro proponentes, demonstrando que o mercado de Saneamento está passando por um processo de transformação, onde grandes empresas do setor estão preparadas para firmar parcerias com o poder público. A Agepan, sendo a agência reguladora que fiscaliza os contratos de água e esgoto firmados com a Sanesul, está à frente

na regulação e fiscalização desse projeto. Em 2017, foram publicados cinco normativos para a execução dessas atividades. E, atualmente, a DSB – Diretoria de Saneamento Básico está promovendo discussões internas para aprimorar os procedimentos de fiscalização.

A expectativa é criar mecanismos que tornem a fiscalização mais ágil, sem deixar de cumprir com todo o protocolo fiscalizatório, abrangendo as fiscalizações por monitoramento, eventuais e as programadas.

O empenho de todos que participam dessa ação tem a finalidade de promover uma melhor qualidade de vida à população sul-mato-grossense.



## A Agepan...

**C**omo órgão responsável pela regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados pelo Estado de Mato Grosso do Sul, conforme disposto na lei nº 2.363/2001 de sua criação, a Agência atua efetivamente nas seguintes áreas:

- Saneamento Básico - serviço prestado pela Empresa de Saneamento do Estado - Sanesul;
- Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros - disponibilizados pelas empresas concessionárias de transporte, empresas de fretamento e locadoras com motorista;
- Gás Canalizado - distribuído pela Companhia de Gás do MS - MSGás;
- Energia Elétrica - por meio de Convênio de Descentraliza-

ção de atividades específicas com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel;

- Praça de Pedágio da Ponte do Rio Paraguai - operado pela empresa concessionária Porto Morrinho;
- Terminal Hidroviário Interior, Porto Murtinho - sob gestão da Agência Portuária de Porto Murtinho – AAPPMM;
- Concessão Rodoviária da MS 306 - operada pela Concessionária WAY 306.

Além desses serviços de regulação e fiscalização, atuará em breve em aspectos tarifários e de qualidade de atendimento da empresa gestora do Aquário do Pantanal, previsto a ser operado, por meio de concessão, pelo Grupo Cataratas que venceu a licitação realizada no ano de 2014.

# TAC propõe transformar multas em investimentos de melhorias

Proposta cria Termo de Ajustamento de Conduta às concessionárias que tenham sido autuadas, com o objetivo de transformar multas em investimentos para melhorar a prestação dos serviços.

A penalização com multas aplicadas às empresas delegatárias e outros operadores nos serviços de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em Mato Grosso do Sul poderá ser substituída por um Termo de Ajustamento de Conduta - TAC, com obrigação de investimentos e compromisso com o ajuste das condutas infracionais das empresas. É o que prevê a norma a ser editada pela Agepan.

A minuta da portaria com os critérios, requisitos e os procedimentos para a celebração do acordo foi submetida a consulta pública em dezembro de 2020. A proposta visa instituir um novo instrumento regulatório que seja realmente eficaz para o usuário, fazendo com que o prestador, de fato, corrija o problema que motivou a penalidade.

## Compromisso

Conforme a proposta, o TAC será celebrado entre a Agência e os agentes que tenham sido autuados, e tem como objetivos: para os operadores, a transformação das penalidades de multas aplicadas, em investimentos, que resultem em melhorias diretas na prestação dos serviços; para os demais agentes (como os clandestinos), o cancelamento das penalidades de multas visando adequar ou cessar conduta de práticas irregulares recorrentes. "Uma empresa autuada, por exemplo, por más condições do ônibus, poderá aplicar esse recurso na melhoria dos veículos. Já um transportador flagrado agindo clandestinamente, terá que cessar essa prática", explica o diretor de Transportes da Agepan, Ayrton Rodrigues.

O descumprimento de qualquer obrigação do TAC no período de 12 meses implicará no cancelamento do Acordo e no retorno à condição de infrator devedor.

## Melhoria para o usuário

No modelo atual o transportador autuado torna-se um devedor e, ao fim do processo, o débito não quitado pode ser inscrito em Dívida Ativa. O estudo técnico que serviu de base para a proposta da portaria do TAC considera que a aplicação de penalidades de natureza pecuniária não assegura, necessariamente, a compensação aos usuários dos serviços pela inconformidade que motivou a autuação. A punição sistemática impõe à Agepan custos administrativos com a tramitação de processos, sem induzir os agentes infratores à mudança de comportamento esperada.

O diretor presidente da Agência, Youssif Domingos, explica que a busca de uma atuação administrativa efetivamente voltada para a prestação de um serviço público de qualidade deve buscar instrumentos eficazes. "A Agência Reguladora entende que há instrumentos que podem ser usados como alternativa à simples imposição de penalidades, que venham a apresentar resultados satisfatórios. O TAC proposto terá características de substitutivo de penalidades aplicadas. Ele não significa a simples anistia, e, sim, prevê objetivos e metas a serem cumpridos pelos agentes". O TAC extinguirá o processo administrativo, estabelecendo novo instrumento de direitos e obrigações, acordados entre as partes.

O mecanismo de ajustamento de conduta firmado com agentes prestadores de serviços públicos é inédito na regulação em Mato Grosso do Sul, mas já é utilizado ou foi experimentado por diversos órgãos da administração pública, incluindo agências reguladoras federais.

## Boletim Agepan

Informativo bimestral de ações desenvolvidas por intermédio da Presidência, Diretorias, Superintendência, Ouvidoria, Gerências, Câmaras Técnicas e Assessorias.

### Conselho Editorial

Valter Almeida, Gizele Oliveira, Carlos Duailibe, Cristiane Figueiredo, Anahi Bigarella, Caroline Tomanquevez e Zaida Godoy.

### Colaboradores

• GEPLAN Elisa Paes • CATESA e CRES Janaína Alves • CATENE Liliam Matos • CATRANSP Caroline Tomanquevez • CATEGÁS Valter Almeida • GEAF Rafael Ribeiro • CRET Ernesto Katsu • CRES Iara Marchioretto • TI Manoel Carlos • Ouvidoria Cristiane Figueiredo

• AJUR Fabíola Porcaro

Projeto Gráfico  
ARI Carlos Augusto Duailibe

Correspondências  
assessoriacomunicação@agepan.gov.ms  
relacoesinstitucionais@agepan.gov.ms



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

Diretoria da Presidência

**Youssif Assis Domingos**

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

**Ayrton Rodrigues**

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

**Valter Almeida da Silva**

Diretoria de Regulação e Fiscalização  
Área Saneamento Básico

**Marilúcia Pereira Sandim**

Superintendência de  
Administração e Planejamento

**Sandra Regina Fabril**

# Relatórios da regulação e fiscalização do gás canalizado são publicados no sítio da Agência

Os três primeiros relatórios de 2020 da Câmara Técnica de Gás Canalizado, unidade da Diretoria de Gás, Energia e Aquário, trazem a descrição das atividades desenvolvidas trimestralmente, relativas à Regulação e Fiscalização Técnica dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado em Mato Grosso do Sul. Essas atividades foram desenvolvidas conforme programação estabelecida no Plano de Atividades e Metas - PAM GÁS 2020 – Gás Canalizado.

Em decorrência de medidas emergenciais que precisaram ser adotadas, devido à situação da pandemia causada pelo novo Coronavírus, a concessionária MSGás alterou a normatização de algumas ações, e, da mesma forma, a agência também precisou realizar adaptações operacionais em suas atividades fiscalizatórias. Os relatórios destacam que a Agepan preconiza que o momento é de somar esforços e adotar medidas conjuntas

até o restabelecimento da normalidade, visando a manutenção da qualidade dos serviços afetos à distribuição de gás canalizado no estado.

## Resultados

No início do 1º trimestre foram planejadas ações para o ano de 2020, contempladas no PAM 2020, onde constam a descrição de cronogramas, dentre os quais a realização e entrega de produtos das atividades da área, abertura de processos administrativos decorrentes das fiscalizações externas, e definição de aspectos a serem fiscalizados.

Durante o período, a fiscalização mensal da qualidade dos serviços de distribuição foi realizada por meio da análise de indicadores de qualidade e das informações relativas ao sistema de distribuição do gás canalizado, das cidades de Campo Grande e Três Lagoas. Essa ação fiscalizatória foi realizada com a finalidade de verificar

a adequação dos serviços aos regulamentos estabelecidos por parte da concessionária, quanto ao desempenho dos indicadores de pressão, concentração de odorantes, ocorrências de incidentes nas redes de distribuição de alta, média e baixa pressões e nas estações de redução primária e secundária. Foram feitas as análises das manifestações emitidas pela concessionária sobre os Termos de Notificação expedidos de acordo com relatórios de fiscalização no período.

O relatório relativo às atividades do 4º período já está sendo elaborado e com previsão de publicação para o final de fevereiro de 2021, concluindo dessa forma os esclarecimentos relativos a regulação do ano de 2020.

Essas informações estão disponibilizadas aos interessados no endereço eletrônico:

<https://agepan.ms.gov.br>

## No ano de 2020 foram mais de 2 mil atendimentos de Ouvidoria

Mesmo em um ano atípico a Agepan conseguiu assegurar aos usuários dos serviços regulados e fiscalizados o auxílio necessário para orientação, registro e tratamento de solicitações. De janeiro a dezembro do ano de 2020 foram realizados mais de 2.000 atendimentos.

Com a situação de calamidade, provocada pela pandemia do coronavírus, os meios para “falar” com a Agepan foram temporariamente alterados, sem ação presencial, para garantir tanto a segurança dos usuários, quanto a dos colaboradores da agência. Adaptados, os canais de contato registraram 2.256 solicitações ao longo de 12 meses, e, desse total, 2.001 se referiram diretamente aos serviços prestados pelas concessionárias.

### Informações, denúncias, sugestões e reclamações

Do conjunto de solicitações registradas 380 foram classificadas como reclamação, quanto aos serviços mais

demandados – saneamento, transporte de passageiros e energia elétrica. Em 1.876 ocasiões o atendimento serviu para esclarecimento de dúvidas e orientação aos usuários.

A área de saneamento liderou os registros de solicitações no período com 1.352 atendimentos; no transporte rodoviário intermunicipal de passageiros foram 600.

No serviço de energia elétrica, o tratamento das solicitações é realizado pela ANEEL, que disponibiliza vários canais de atendimento específicos para esse serviço. Dessa forma, os 49 atendimentos realizados pela Agepan foram encaminhados ou registrados no sistema da Agência Nacional.

No cenário de Pandemia, a restrição do atendimento presencial e a adoção do trabalho remoto nos setores da Agepan, motivaram também solicitações de informações e esclarecimentos quanto às atividades da Agência, um total de 255 atendimentos.