



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE MATO GROSSO DO SUL



**Confiança  
para o MS  
crescer  
ainda mais.**

REGULAÇÃO PARA O  
DESENVOLVIMENTO  
SUSTENTÁVEL DE  
**MATO GROSSO DO SUL**



# EXPEDIENTE

**AGEMS - Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de MS**

**Diretor-Presidente** Carlos Alberto de Assis

**Diretora de Inovação, Relações Institucionais e Serviços Correlatos** Rejane Monteiro

**Diretor de Transportes, Rodovias, Ferrovias, Portos e Aeroportos** Matias Gonsales Soares

**Diretor de Gás, Energia e Mineração** Valter Almeida da Silva

**Diretora de Saneamento e Resíduos Sólidos** Iara Sônia Marchioretto

**Superintendente de Administração e Finanças** Roberto Coelho

**Procuradoria Jurídica** Elton Tofano

**Ouvidoria** Cristiane Leite

**Câmara Técnica de Energia Elétrica** Paulo Patrício da Silva

**Câmara Técnica de Gás Canalizado** Hailton Maria Farias Vasconcelos

**Câmara de Regulação Econômica de Gás e Energia** Zaida Lopes Godoy

**Câmara Técnica de Transportes** Caroline Farias Tomanquevez

**Câmara Técnica de Fiscalização de Transportes** Marisa Oliveira

**Câmara Técnica de Inspeção Veicular** Ernesto Katsu

**Câmara de Regulação Econômica de Transportes** Luciana Ramalho

**Câmara Técnica de Rodovias e Ferrovias** Edson Alves Delgado

**Assessoria Militar** Cel. Waldir Ribeiro Acosta

**Câmara Técnica de Saneamento** Leandro Caldo

**Câmara Técnica de Resíduos Sólidos** Danielle Vendimiatti

**Câmara de Regulação Econômica de Saneamento** Rubia Tatiane Silva

**Assessoria de Estratégia, Planejamento e Resultados** Hosilene Lubascheski

**Tecnologia da Informação** Manoel de Souza

## COMUNICAÇÃO

**Editora-chefe** Rejane Monteiro DRT 257-MS

**Equipe de Jornalismo** Gizele Oliveira e Bruna Aquino

**Projeto Gráfico** Rodrigo Lupatini

**Imagens** David Majella, Cleidiomar Barbosa e Chico Ribeiro

**AGEMS**

Av. Afonso Pena, 3.026 CEP 79002-075  
(67) 3025.9500 • [www.agems.ms.gov.br](http://www.agems.ms.gov.br)



# INDICE



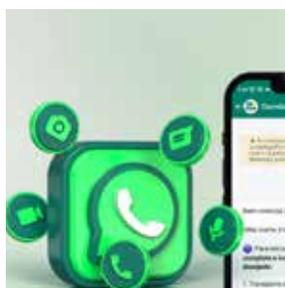
**FUTURO VERDE**  
Crianças protagonizam momento histórico com o plantio de **123 Ipês** no Parque dos Poderes  
**PAG. 18**



**HISTÓRIA**  
Gente que faz a AGÊNCIA há mais de 20 anos  
**PAG. 25**



**INOVAÇÃO**  
Modernização: AGEMS consolida diretoria de **Inovação e Relações Institucionais**  
**PAG. 60**



**ATENDIMENTO**  
AGEMS agora tem atendimento de **WhatsApp** disponível 24h na Ouvidoria  
**PAG. 66**



**DESEMPENHO**  
Sucesso em 2022, AGEMS lança **Agenda Regulatória** até 2024  
**PAG. 79**



**CONHECIMENTO**  
AGEMS qualifica debates e faz inédita **cooperação internacional** em seminários de Regulação  
**PAG. 82**



**QUALIFICAÇÃO**  
Pela 1ª vez em 20 anos, AGEMS terá curso de **especialização** em regulação para servidores em parceria com a Escolagov  
**PAG. 92**



**ENERGIA**  
Programa de **eficiência energética** vai implementar energia solar no Camêlódromo e Mercadoão  
**PAG. 108**



**SANEAMENTO**  
AGEMS tem ano de **avanços**  
**PAG. 116**



**TRANSPORTE**  
MS cria o **Marco Legal** para um novo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros  
**PAG. 138**

**EDITORIAL**  
Avançando com o Mato Grosso do Sul  
**PAG. 8**

**RIEDEL**  
Governador **cidadão** comum  
**PAG. 10**

**REINALDO**  
Regulação e fiscalização garantem a **qualidade** dos serviços públicos essenciais  
**PAG. 12**

**COLABORADORES**  
O que mais te faz gostar de trabalhar na **AGEMS?**  
**PAG. 30**

**AQUEÇA UMA VIDA**  
AGEMS **supera expectativa** e arrecada 3,2 mil peças e cobertores para Campanha do Agasalho  
**PAG. 40**

**RECONHECIMENTO**  
No Dia do Servidor, AGEMS destaca a **valorização** do funcionalismo público  
**PAG. 46**

**ATENDIMENTO**  
**Ética, transparência e agilidade** nas manifestações dos usuários sobre atuação da AGEMS  
**PAG. 69**

**OUVIDORIA**  
Canais da Ouvidoria são **ampliados e fortalecidos**  
**PAG. 70**

**PLANEJAMENTO**  
AGEMS cria primeiro Plano Anual de **Comunicação**  
**PAG. 72**

**PRESENÇA**  
AGEMS constrói novo **ambiente regulatório** e apresenta modernização dos serviços públicos no Festival de Inverno de Bonito  
**PAG. 91**

**NACIONAL**  
AGEMS realiza intercâmbio com Agências do Ceará e Goiás para **fortalecer regulação** dos serviços públicos  
**PAG. 95**

**UNIVERSALIZAÇÃO**  
Agência inspeciona resultados do programa de **universalização**  
**PAG. 104**

**RESÍDUOS**  
**1º município** e ter convênio para fiscalização de limpeza urbana e resíduos sólidos  
**PAG. 114**

**TECNOLOGIA**  
**Inteligência** tecnológica para modernização do transporte intermunicipal  
**PAG. 126**

**REFERÊNCIA**  
AGEMS inicia **inédita** fiscalização da inspeção de **segurança veicular** e será **referência no Brasil**  
**PAG. 130**

**TRÁFEGO**  
AGEMS e concessionária apresentam **projeto do contorno viário** na MS-306 em Chapadão do Sul  
**PAG. 134**

**SUPORTE**  
Assessoria Militar implementa **segurança na fiscalização** do transporte  
**PAG. 137**

**SOCIAL**  
Projeto Fazenda Corredor já beneficia assistência social e **desenvolvimento agrícola**  
**PAG. 147**



## Avançando com o Mato Grosso do Sul

Pelo segundo ano seguido, o momento de fazer um breve balanço da AGEMS é também o momento de olhar com orgulho para nossas conquistas.

Crescemos muito com o Mato Grosso do Sul neste ano.

Praticamente dobramos o nosso tamanho no que se refere à capacidade de cuidar dos serviços delegados; investimos na estruturação, no fortalecimento técnico e em inovação.

Alinhada aos projetos que trazem desenvolvimento econômico e social sustentáveis, atraindo investimento

privado, a Agência consolida seu papel fundamental na qualidade dos serviços prestados aos usuários.

Costumo dizer que nunca se ouviu falar tanto em “marcos”. Em 2022, construímos com o Governo do Estado o tão esperado Marco do Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e o inovador Marco para implantação do Sistema Ferroviário Estadual.

Nos debruçamos sobre os Marcos do Saneamento e do Gás Canalizado para produzir aqui no Estado os melhores resultados esperados a partir dessas nor-

mas federais de setores tão importantes. E estabelecemos um marco da própria AGEMS com um novo posicionamento estratégico. Criando canais de Relações Institucionais, utilizando ferramentas de Comunicação e investindo em Inovação, chegamos mais perto da sociedade.

O cidadão começa a conhecer e entender o valor da Agência para a qualidade do serviço que ele recebe. Organizações técnicas abraçam iniciativas em parceria conosco para produzir conhecimento e aperfeiçoar a regulação. Os operadores percebem que a modernização que está sendo feita vai exigir

mais de cada um deles, para serviços cada vez melhores. E o Estado tem a segurança de contar com um regulador forte.

A satisfação dos resultados alcançados é um estímulo para muitos outros projetos e ações que estão por vir. Essa nova agência que construímos, dinâmica e transformadora, se tornou peça essencial na engrenagem do Mato Grosso do Sul que avança para o futuro.

**Carlos Alberto de Assis**  
*Diretor-presidente da Agência de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul*



## Governador cidadão comum

Em todos os pronunciamentos que tenho feito desde que vencemos as eleições deste ano, cito aquele que entendo ser o meu maior desafio pessoal como futuro governador de Mato Grosso do Sul: tocar o projeto de desenvolvimento do estado sem perder a condição de cidadão comum que sempre fui e continuo sendo.

Esta é tarefa pessoal intransferível, que exige muita vigilância e senso crítico permanentes, para não permitir ser engolfado pelas razões da burocracia e do próprio mundo da política, quase sempre tão distante da vida real.

Em todas as posições em que experimentei diferentes responsabilidades estive atento a este realismo e focado na conquista de resultados com capacidade transformadora da paisagem econômica e social.

Assim também tenho tentado dar minha contribuição à vida pública.

Primeiro, nas obrigações e deveres como secretário de Estado, quando nos dedicamos a fazer o primeiro grande ciclo de reformas da administração pública, sob a liderança de Reinaldo Azambuja, que legou ao Mato

Grosso do Sul resultados exponenciais em praticamente todos os campos. E, depois, já a bordo da nossa campanha, na defesa de princípios, novas ideias e um programa ousado, capaz de nos impulsionar a um novo patamar.

Pelo caminho, entre muitos outros aprendizados, também recebi um sem número de críticas e posições de descontentamento com o desempenho do poder público nas suas diversas esferas. Não as refutei, nem tampouco as temi. Pelo contrário: guardei, comigo, intimamente, cada uma, como referências preciosas para corrigir decisões, aprimorar iniciativas e ajustar as respostas às demandas das cidades, segmentos produtivos e pessoas.

Quero governar assim, ouvindo sempre e sem perder o olhar do cidadão comum. Daquele que luta de sol a sol para pagar as contas no fim de cada mês; que faz sacrifícios gigantescos para quitar corretamente os impostos devidos e cobra o seu retorno em forma de serviços públicos de qualidade; que não perdeu a capacidade de se indignar com desvios de finalidade e a corrupção incrustada no corpo dos governos; que passa madrugadas a fio em busca de senhas de atendimento e depois pena, de novo, nas filas da saúde; o pai e a mãe que, com razão, se preocupam com a educação dos filhos e o seu destino futuro.

Por isso, além dos grandes programas estruturadores do nosso processo de

desenvolvimento, que representarão claras prioridades nos anos que virão, há também uma extensa agenda de profissionalização do serviço público que precisa ser enfrentada em todo o país. Ela se materializa no combate à lentidão, à leniência, à ineficiência do gasto público, ao desperdício e ao dramático aparelhamento funcional do estado brasileiro. São distorções seculares protegidas por feudos corporativistas e pelo populismo às vezes desenfreado da política antiga. Temos obrigação de avançar muito mais neste campo, abrindo espaço para um novo jeito de fazer as coisas.

Um bom começo é compreender que nenhum governo consegue fazer tudo, por mais que faça muito e os legados jamais representarão uma obra plena, concluída. Há sempre possibilidade de fazer mais e melhor e assim avançar.

Ao final, olhando para a história, é inquestionável a contribuição preciosa que tantas e diferentes lideranças deram ao nosso processo de desenvolvimento, dentro e fora dos governos. Uma autêntica empreitada de construção coletiva – tijolo por tijolo num desenho mágico.

Chegou a nossa hora e a nossa vez. Portanto, mãos à obra!

**Eduardo Riedel**  
Governador eleito de  
Mato Grosso do Sul



## Regulação e fiscalização garantem a **qualidade** dos serviços públicos essenciais

A desestatização de alguns serviços públicos, especialmente nos setores de água e esgoto, eletricidade e transporte, promoveu uma mudança significativa no processo de fiscalização, além da normatização e regramento de setores essenciais.

Com a separação do papel de prestador de serviço e das tarefas de regulação de exploração de atividades econômicas, o interesse coletivo passou a ter uma prevalência.

Vale lembrar que os órgãos de regulação, como a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul (AGEMS) atuam num ponto equidistante em relação aos interesses dos usuários, dos prestadores dos serviços concedidos ou permitidos e do próprio Poder Executivo.

Isso é importante para garantir a qualidade e regularidade dos serviços públicos. É muito salutar que um órgão de regulação não fique vinculado ao poder público, porque assim sendo, pode com independência intervir e determinar a solução problemas comuns em uma comunidade, como a falta de energia, problemas de telefonia, irregularidade do transporte e serviços de água e esgoto.

Particularmente, aqui em Mato Grosso do Sul, a AGEMS trabalha na convergência de interesses em torno da meta de universalização dos serviços de água e esgoto, tanto nas cidades como nas comunidades rurais, renovando a expectativa da chegada dessas benfeitorias em todos os lares, sem distinção.

Benfeitorias que são, no sentido amplo, dever do Estado e direito da população. O que não se pode perder de vista é o papel da regulação e fiscalização, porque um serviço tão essencial, que responde pela vida e pela salubridade das populações, não pode ser precarizado e sofrer solução de continuidade.

Nenhuma comunidade pode ficar invisível às políticas públicas fundamentais. Assim como se cuida da educação e segurança, também se deve proteger a saúde, não apenas na assistência médico-hospitalar, mas, sobretudo, na prevenção.

A par do engajamento nesse arrojado plano, caberá ao sistema de regulação e fiscalização garantir a boa prestação

do serviço que embora distante, se se considerar a complexidade e o custo, será responsável pela saúde das futuras gerações.

Nesse aspecto a Agência de Regulação, enquanto órgão normativo e fiscalizador, deve primar pelo alcance social, pela garantia plena da prestação dos serviços, que não se resumem ao abastecimento de água e esgotamento sanitário, mas também nas melhorias sanitárias domiciliares, manejo de resíduos sólidos, educação e mobilização social.

**Reinaldo Azambuja**

Governador de Mato Grosso do Sul



# REGULAÇÃO NA VIDA DAS PESSOAS



## AGEMS conhece de perto realidade de quem faz da coleta seletiva fonte de renda

Muito além de trabalhos técnicos regulatórios e fiscalizações diárias, a equipe da AGEMS também está atenta às necessidades dos cidadãos que ganham a vida ou complementam a renda com a coleta seletiva e que carregam consigo a essência de cuidar do Meio Ambiente.

Essa é a realidade da artesã Eloides Pires, 59, que trabalha com reciclagem há 2 anos. Ela recebeu em casa o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis, e a diretora de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos, Iara Marchioretto, que tiveram a oportunidade de conhecer mais de perto esse trabalho desenvolvido no Jardim Batistão, em Campo Grande.

Em uma bicicleta improvisada, ela busca pelo menos três vezes por semana, todo tipo de papelão e plástico, como garrafas pet, por exemplo, e galões maiores onde as pessoas reutilizam para armazenar sabão de álcool artesanal que é feito com óleo de cozinha já usado.

Ela conta que recolhe os objetos que encontra e transporta até um centro de reciclagem. Cada produto recolhido tem um valor diferente na hora da venda e é

dessa forma que ela garante parte de seu sustento.

Impressionado com a disposição e criatividade de dona Eloides para reciclar, Carlos Alberto de Assis afirmou que o trabalho é pesado, mas muito nobre e gratificante.

“É preciso ver de perto a realidade de quem recicla, de quem salva o meio ambiente, que torna a reciclagem dinheiro, fonte de renda. A AGEMS avança cada vez mais nessa discussão e está aqui à disposição para entender as necessidades e conhecer os projetos que envolvem a sustentabilidade. É gratificante estar aqui, conhecer a história e o trabalho que a dona Eloides desempenha em prol de todos. Nós queremos apoiar essa ideia e trabalhar ainda mais a reciclagem e a coleta seletiva”, afirma Assis.

### REUTILIZÁVEL

E não é só de papelão e PET que a arte-sã recicla. Ela também reutiliza a água potável, lavando calçadas, molhando

as plantas e até utilizando para lavar tapetes.

A diretora de Saneamento, Iara Marchioretto, comenta que ouvir a comunidade e entender a realidade de perto é importante para desenvolver novas metodologias e implementar a cultura da educação ambiental.

“É por isso que nós da AGEMS estamos aqui, para aprender como tudo isso funciona. Como os reciclistas trabalham, como se organizam, e o que pode ser melhorado. A história da dona Eloides é um grande exemplo para todos nós”, disse.

### Solidariedade

Além de sustentável, dona Eloides também ajuda o próximo. Ela mantém vivo um varal solidário, que todos os dias tem roupas estendidas para ajudar quem passa pelo bairro. Ela também recebe móveis, geladeiras, e coordena as doações para quem precisa.

**“Acho muito importante esse trabalho, além de complementar a minha renda ajuda o ambiente onde eu moro. As doações também são uma alegria. As pessoas sempre passam e pegam as roupas, algumas até se vestem aqui mesmo. Fico feliz em ajudar”.**



## Crianças protagonizam momento histórico com o plantio de 123 Ipês no Parque dos Poderes

Crianças das escolas estaduais, projeto Florestinha, escola Cívico-Militar, Instituto TamoJunto através do Tamojuntinho e filhos de servidores, protagonizaram em junho, o plantio de 123 mudas de Ipês no Parque dos Poderes, em comemoração ao Dia Mundial do Meio Ambiente.

Essa é uma ação de Educação Ambiental da AGEMS em parceria com a Agência de Gestão de Empreendimentos (Agesul), Instituto do Meio Ambiente (Imasul), Empresa de Saneamento Básico de Mato Grosso do Sul (Sanesul), Secretaria de Estado de Infraestrutura e Secretaria de Educação (SED).

O diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis, representando o governador Reinaldo Azambuja, destacou a importância da participação das crianças em prol do Meio Ambiente para o futuro e relembrou os 30 anos da ECO 92, a primeira Conferência das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento.





“Nós temos que ter gestos concretos e de resultados como esse que é deixar para o futuro que são nossas crianças esse arco de Ipês. Esse será mais um cartão postal de Campo Grande e do Mato Grosso do Sul”, disse.

A quantidade de mudas, 123, foi plantada em formato de arco e está relacionada ao aniversário de Campo Grande, sendo dessas 45 da cor amarela em alusão ao aniversário do Estado.

### EDUCAÇÃO AMBIENTAL

Na ação, as crianças fizeram o plantio, aprenderam mais sobre a Educação Ambiental, tiveram diversão com a Guaribinha, mascote da Águas Guarairoba e andaram a cavalo.

A Presidente do Tamojuntinho, Maria Eduarda Mishima, de 10 anos, ficou encantada com a ação e contou como o evento foi importante no aprendizado sobre o Meio Ambiente.



**“Eu gostei muito da ação de hoje, envolveu várias crianças e eu adorei conhecer as crianças do projeto Florestinha e também da escola Cívico-Militar. Devemos preservar, nós plantamos essas árvores hoje para salvar nosso planeta, e para mostrar que gostamos do Meio Ambiente e queremos cuidar dele cada vez mais”, finaliza.**







## **Gente que faz a AGÊNCIA há mais de 20 anos**

Criada oficialmente em dezembro de 2001, a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul saiu do papel e começou a ser implantada a partir dos primeiros meses do ano seguinte. Desde os desafios iniciais e ao longo de mais de duas décadas, a Agência contou com o trabalho de dezenas de dirigentes e colaboradores. Alguns dos “pioneiros” continuam fazendo parte do time.

A advogada **Tatiana Rodrigues de Souza** chegou em 19 de fevereiro de 2002. Por um bom tempo trabalhou em uma área que era – e ainda é – novidade em muitos órgãos públicos, e que na Agência é vital para o cidadão: a Ouvidoria. No setor, os desafios foram muitos e o trabalho ia além do recebimento de solicitações.

**“A equipe da Agência era bem pequena no início, então, todos se uniam para fazer um pouco de tudo: cerimonial em audiência pública, atendimento no estande em evento para o consumidor, ajudar idosos a tirar sangue para fazer a carteirinha de gratuidade no transporte nos mutirões”.**

Em junho de 2006, Tatiana assumiu, via concurso, o cargo de Técnico Assistente de Regulação e levou a experiência da Ouvidoria para o apoio à Câmara Técnica de Energia.

A formação, capacitação e experiência proporcionaram o trabalho em outras áreas e hoje a advogada é assessora na Procuradoria Jurídica, secretária na Câmara de Julgamento e Órgãos Colegiados, e assessora da Diretoria Executiva.

**“A Agência mudou muito desde sua criação em 2001. Desde o início contou com servidores dedicados e com muita expertise e com vontade em fazê-la crescer, ser reconhecida. A regulação atinge atualmente novos setores, além do transporte, que lidamos desde o início.**

**Os servidores estão mais valorizados e respeitados, sendo ouvidos sempre pela Direção.**

**Temos que comemorar muitas conquistas, tanto em relação aos serviços regulados e fiscalizados, quanto em relação ao reconhecimento do servidor”.**

Em mais de 20 anos de casa, é claro que são muitas as histórias. Tatiana conta uma que ilustra muito bem a expressão “vencer desafios” – e melhor: com bom humor.

“Em 2003, participamos do Congresso da ABAR, em Gramado/RS. Fomos eu, o diretor-presidente, a ouvidora, o gerente da CATENE, a assessora de Comunicação, um técnico de transporte, uma técnica de regulação econômica e o assessor jurídico, que apresentou um trabalho.

Os recursos eram poucos, então, foi locado um micro-ônibus (lembro que era azul, rs) para levar o grupo. Quase 1.600 quilômetros, era início de maio, e já fazia frio. No percurso, os dois motoristas que se revezavam se perderam, e ficamos 27 horas na estrada. Lembro de ter acordado no meio da noite ouvindo o motorista falar com alguém na estrada, pedindo informação pra conseguir chegar. Foi cansativo, chegamos esgotados, mas valeu a pena e rendeu muitas risadas”.

A profissional de Ciências Econômicas **Sandra Regina Fabril** foi uma das responsáveis por contratar o micro-ônibus da aventura para Gramado. À época funcionária da Gerência de Administração e Finanças, ela também é do time de pioneiros. Chegou à então AGEPAN em 19 de fevereiro de 2002.





Pós-graduada em Gestão Pública, integra a equipe da hoje Superintendência de Administração e Finanças, já tendo sido gerente administrativa e financeira, depois Diretora de Administração e Planejamento por dois mandatos e titular da Superintendência.

Sandra diz que considera cada experiência muito valiosa, e destaca a oportunidade que teve de, entre abril de 2012 e abril de 2013, responder em conjunto com o diretor da área de transportes pela Presidência da Agência, em período de vacância do cargo.

**“São 21 anos de muito aprendizado. Não dá para esquecer que tudo começou em uma pequena sala localizada no antigo Dersul, onde funcionou a primeira sede. Lá passamos por diversas dificuldades, porque era tudo muito inovador para o Estado e para os usuários”.**

“Com o passar dos anos a essência de uma verdadeira agência de regulação foi aos poucos sendo aprimorada, se tornando cada vez mais forte, mais técnica e mais reconhecida. Tivemos grandes gestores, e atualmente a Agência demonstra grande avanço em todos os serviços delegados, resultado de uma gestão que acredita no potencial dos profissionais, e o mais importante, no trabalho em equipe”.

Desde 22 de abril de 2002, o engenheiro eletricista **Luiz Braz de Oliveira** é parte do time que constrói o dia a dia a Agência de Regulação. São mais de 20 anos de CATENE – Câmara Técnica de Energia Elétrica, da qual já foi gerente e onde hoje é um dos responsáveis pela fiscalização nas áreas de distribuição e geração. A Agência de MS é uma das mais antigas conveniadas da ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica, com reconhecido trabalho na fiscalização local, o que beneficia os usuários do serviço no estado.

Em campo, inspecionando segurança de barragens e subestações, ou debruçado sobre análise de documentos técnicos, o engenheiro integra um time que trabalha para que as empresas de energia ofereçam o serviço adequado.

**“Vejo esses 21 anos da Agência com muita alegria e entusiasmo para continuar. Acho que o que temos a comemorar é a grande evolução reguladora ao longo desse tempo de existência”.**

## FALA, COLABORADOR

# O que mais te faz gostar de trabalhar na **AGEMS**?



Embora seja uma agência reguladora de serviços, seus funcionários não regulam sorrisos, vibram cheios de gás e energia, transportam a empatia sem fiscalização e deixam em nós, resíduos sólidos de amizade, tão límpida quanto a água!

**ERENICE MENDES**

O QUE MAIS ME FAZ GOSTAR DE TRABALHAR NA AGEMS É A EQUIPE DIVERSA, CAPACITADA E INCLUSIVA QUE ME PERMITE ENCARAR OS DESAFIOS COM GRANDE ENTUSIASMO. #CRETCOMAMOR #TIMEAGEMS VALDIVINO CÂNDIDO

Me sinto realizado no trabalho que executo na AGEMS, pois trabalhamos em equipe zelando por um serviço de qualidade, conforto e segurança para o transporte de passageiros. **CELSO SENA.**

A solicitude que permeia o ambiente laboral da AGEMS se não é contagiosa, com certeza é contagiante. Isso me encanta.

Zacharias Bacha

OPORTUNIDADE DE MANTER A MENTE OCUPADA EM PRESTAR SERVIÇO PÚBLICO REGULADO DE QUALIDADE E EFICÁCIA PARA A SOCIEDADE SUL-MATO-GROSSENSE.

**HAILTON VASCONCELOS**

Equipe preparada e motivada

Cel. Waldir Acosta

NA AGEMS SOMOS RECONHECIDOS PELOS NOSSOS TALENTOS E RESPEITADOS PELA NOSSA INDIVIDUALIDADE.

**CRISTIANE LEITE**

Sinto-me grata e realizada por trabalhar com pessoas capazes, engajadas e com vocação para o serviço público.

Nauristela Damasceno

ACREDITO QUE A AGEMS VALORIZA SEUS PROFISSIONAIS, DANDO O TOTAL SUPORTE, E ESTIMULA SEUS COLABORADORES A CRIAR, INOVAR E JUNTOS ATENDER A COMUNIDADE PERMITINDO A INTERAÇÃO DE TODOS.

**ELISABETH BUENO ALVES**

É gratificante trabalhar ao lado de pessoas dedicadas, e ver resultado do nosso trabalho influenciando na qualidade de vida das pessoas.

Leandro Caldo

O QUE MAIS ME FAZ GOSTAR DE TRABALHAR NA AGEMS É A MISSÃO DE SERVIR A POPULAÇÃO ATRAVÉS DA REGULAÇÃO. É ASSIM QUE CONSEGUIMOS CONTRIBUIR COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO ESTADO E LEVAR À COMUNIDADE QUALIDADE DE VIDA.

**JOSÉ OCTÁVIO**

TRABALHAR COM UMA GRANDE EQUIPE É O SEGREDO PARA SE IR MUITO LONGE.

PAULA RAFAELA

SONHOS, CRESCIMENTO, REALIZAÇÕES E SUCESSO COEXISTEM AQUI. PARABÉNS AGEMS PELO SEUS 21 ANOS.

**ALEXANDER ALEYNE**



AGRADEÇO A DEUS POR FAZER PARTE DA FAMÍLIA AGEMS, SEMPRE TODOS COM PENSAMENTOS DE RENOVAÇÃO, E TODOS QUE CHEGAM SOMAM COM NOVAS IDEIAS PARA FAZER SEMPRE O MELHOR.

JAMIL SARAIVA

Somos uma grande família, um grupo unido, temos bom humor, nos respeitamos, temos liberdade, sofremos juntos, crescemos juntos e fazemos desse espaço a extensão de nossa casa.

**PAULO PATRÍCIO**

É UMA HONRA SER SERVIDOR NESTA AGÊNCIA, QUE ESTÁ NA VANGUARDA DA REGULAÇÃO.

PAULO FERREIRA

É SER DESAFIADA TODOS OS DIAS PARA UM OBJETIVO E BEM MAIOR: LEVAR MODERNIZAÇÃO E QUALIDADE NOS SERVIÇOS PÚBLICOS REGULADOS PARA MS.

BRUNA AQUINO

Construir e contar ao público histórias que mostram como o papel da Agência é essencial para serviços públicos cada vez melhores.

Gizele Oliveira

AGEMS - TECNOLOGIA, INOVAÇÃO, EQUILÍBRIO E VISÃO DE FUTURO.

EDSON DELGADO

BOM MESMO É TRABALHAR FELIZ PORQUE AMAMOS O QUE FAZEMOS E AS PESSOAS QUE CONVIVEMOS!

**ANAHI BIGARELLA**



É O RESPEITO E CARINHO COM QUE OS GESTORES DAS ÁREAS ADMINISTRATIVAS NOS TRATAM E AS RELAÇÕES HUMANAS QUE NOS ENGRANDECEM DE ORGULHO DE FAZER PARTE DESSE TIME.

JURACI ALENCAR

As oportunidades de crescimento: pessoal e profissional que a Agência oferece, em atividades e eventos com profissionais qualificados.

Luiza Borges

Na AGEMS o ambiente é agradável e me faz preencher grande parte da minha vida, ouvindo ao público e resolvendo suas solicitações.

Lígia Fernandes

TRABALHAR NA AGEMS, É SENTIR QUE EU AJUDO A MOVER PROJETOS. A GENTE ESTÁ SEMPRE EM MOVIMENTO, PORQUE NOSSOS COLABORADORES NÃO PODEM PARAR.

ANDRESSA DINIZ

O clima organizacional da AGEMS é super positivo. Isso nos motiva a desenvolver um trabalho de excelência.

Jaqueline Cruz

O DESAFIO DIÁRIO EM ATENDER AS DEMANDAS QUE CONTRIBUI PARA O MEU CRESCIMENTO PESSOAL E PROFISSIONAL.

MARILU BERNHARD

Gosto de ser colaboradora da AGEMS, traz uma vitalidade poder contribuir com serviços essenciais para a população e a confiança, a autonomia que a Alta Direção nos dá para executar nosso trabalho.

Hosilene Lubascheski

O QUE MAIS GOSTO É A SERIEDADE DO TRABALHO PRESTADO À POPULAÇÃO.

ROGÉRIO SIMÃO



## Representatividade: mulheres que fazem a AGEMS

Na ocasião, as servidoras Nilda Ferreira, Caroline Tomanquevez, Aline Melo e a Diretora de Saneamento, Iara Marchioretto, foram homenageadas pelas suas histórias de força e determinação.

**“As mulheres são peças fundamentais e nossas servidoras são quem fazem parte desse novo momento da Agência. Deixo aqui minha admiração por todas as Mulheres nesse dia especial”, parabenizou a diretora de Inovação e Relações Institucionais da AGEMS, Rejane Monteiro.**



## Dia da Mulher tem campanhas de conscientização e homenagens

Pensando no valor da mulher e sua importância na sociedade, a AGEMS realizou campanhas e homenagens às mulheres no Dia Internacional preparado especialmente para elas. Com rosas, cartões e um café da manhã especial, as 70 servidoras que também fazem a AGEMS foram surpreendidas com uma homenagem emocionante.



## Roda de conversa: a afirmação e o protagonismo da Mulher na sociedade

A AGEMS, em parceria com a Subsecretaria de Políticas Públicas para Mulheres (SPPM), promoveu roda de conversa com as servidoras da Agência Reguladora sobre um assunto importante e pertinente na sociedade: o empoderamento e o protagonismo feminino.



O evento contou com a presença de Luciana Azambuja e Mônica Riedel, ambas representando o Governo do Estado. Na ocasião, as servidoras da AGEMS também puderam participar e expressaram suas opiniões sobre o assunto de acordo com a realidade e necessidade de cada uma.



## Inédito em MS, mulheres tiveram **descontos** no transporte intermunicipal no mês da Mulher

A AGEMS, em parceria com as empresas autorizadas de transporte intermunicipal de passageiros de Mato Grosso do Sul, preparou uma campanha inédita durante o mês de março para contemplar todas as mulheres do Estado com desconto de 25% nas viagens intermunicipais.

**“São ações como essa que fortalecem as relações entre transportadoras e usuárias desse transporte, que é fundamental. E nós da AGEMS estamos cumprindo nosso papel, que é regular, mas acima de tudo, buscar parcerias de sucesso para beneficiar a nossa população”, destacou o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis.**

Participaram da campanha as empresas Andorinha, Adamantina, Viação Motta, Expresso Mato Grosso do Sul, Viatur e Cruzeiro do Sul.



## Emoção e homenagens marcam o Dia dos Pais na AGEMS

O Dia dos Pais na AGEMS foi marcado por muita emoção durante as homenagens aos servidores que são pais. A celebração foi realizada no espaço de eventos da Agência com discursos inspiradores, música, cartões, varal de fotos e um café da manhã especial.

Homenageado pela filha Nathaly Basilio, o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis, emocionado, agradeceu a homenagem e o carinho também dos servidores.

**“Tivemos uma manhã especial com nossos servidores comemorando o Dia dos Pais, e eu tive uma surpresa e tanto com a presença da minha filha Nathaly que me fez uma linda homenagem. O varal de fotos foi um diferencial da comemoração, minha filha Aline, também esteve presente na foto, linda como sempre. Só tenho carinho e gratidão pela minha família e a família que ganhei aqui na AGEMS”, comenta.**





## Agosto Lilás: AGEMS ‘veste a camisa’ e reforça compromisso no combate a violência contra a Mulher

A essência da campanha é sensibilizar e conscientizar a sociedade sobre o fim da violência contra a mulher, divulgar os serviços especializados da rede de atendimento à mulher em situação de violência e os mecanismos de denúncia existentes.

O diretor-presidente da Agência de Regulação, Carlos Alberto de Assis, destacou a necessidade e a importância da mobilização a favor das mulheres e o combate contra qualquer tipo de violência.

**“A campanha nos reforça que em qualquer momento é possível mudar uma vida, através de atitudes, levando informações e principalmente, denunciando. É despertar na sociedade o quão importante é mobilizar ações e políticas públicas a favor de todas as mulheres. Com a conscientização do agora, podemos sim, mudar o futuro”, finaliza.**



# AGEMS supera expectativa e arrecada 3,2 mil peças e cobertores para Campanha do Agasalho

A AGEMS deu um show de solidariedade e superou as expectativas de arrecadação da 7ª campanha do agasalho “Aqueça uma Vida”. A ação é uma iniciativa do Governo do Estado e teve a participação de servidores da Administração Pública Estadual, população e empresas parceiras.

A Agência Reguladora bateu a meta neste ano e arrecadou ao todo 3.200 peças, 1.350 a mais que no ano passado. Estão entre as doações, cobertores, agasalhos, roupas e sapatos que beneficiaram milhares de famílias em situação de vulnerabilidade. Esse quantitativo é uma parcela do total arrecadado em todo o Estado de 84.870 peças, superando a última campanha, que foi de 60 mil peças.

**“Como eu sempre digo, precisamos fazer o bem sem olhar a quem. Eu estou muito feliz por mais esse resultado, superamos as expectativas e contribuimos para mais uma campanha de sucesso do nosso governo e ajudamos muitas pessoas”, afirma Assis.**



# Reconhecimento e força marcam celebração do Dia das Mães para servidoras

Os desafios e as conquistas das mães que cuidam da família, constroem carreiras e contribuem com a sociedade foram lembrados em uma emocionante homenagem às servidoras da Agência Reguladora no mês de maio. Com música, fotografia e carinho, as mães e avós foram convidadas especiais da direção e toda a equipe em um café da manhã especial.

“Mães sempre foram a força e a referência dos filhos. Só vocês sabem o quanto custa gerar e criar, e ainda são multitarefas, trabalham em casa, trabalham fora”, lembrou o diretor-presidente da Agência, Carlos Alberto de Assis.



**“O caminho da transformação da nossa AGEMS é muito devido às mulheres, mães, e à força criativa que elas têm”, elogiou.**



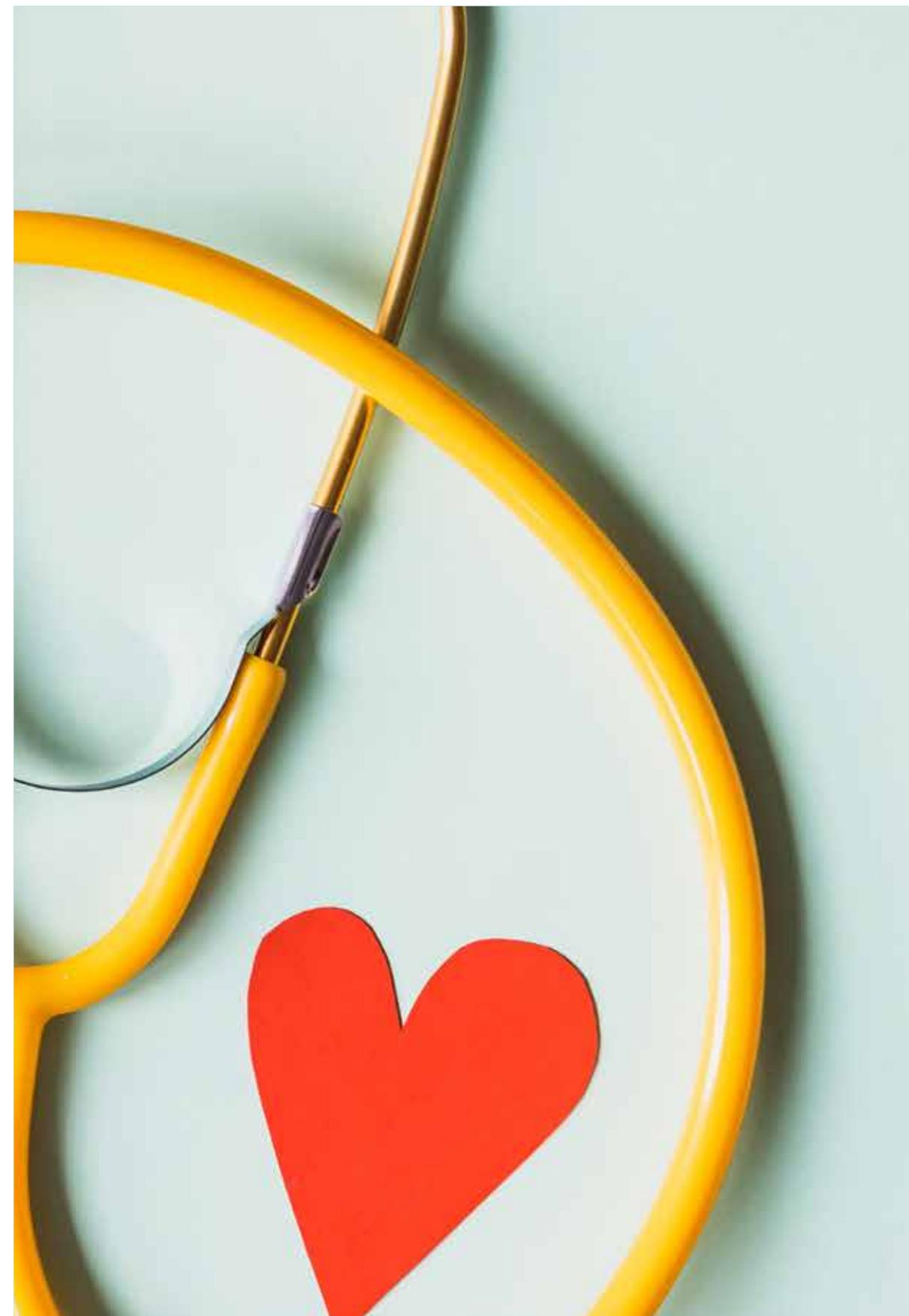
## Servidores participam do programa **Viva Saúde**

Em parceria com a Caixa de Assistência dos Servidores do Estado de Mato Grosso do Sul (Cassems), os servidores da AGEMS participaram de mais uma edição do programa Viva Saúde.

O programa tem o objetivo verificar e monitorar as condições básicas de saúde dos servidores no ambiente de trabalho.

A servidora Kelly Cristina Chaves, 34 anos, participa assiduamente de todas as edições e destacou a importância de cuidar rigorosamente da saúde.

**“Receber esse atendimento dentro do ambiente de trabalho é muito importante e ressalta o cuidado que nós servidores recebemos aqui. A conscientização nesse sentido é fundamental e é nosso dever cuidar da saúde”, finaliza Kelly.**



## No Dia do Servidor, AGEMS destaca a **valorização do funcionalismo público**

O reconhecimento e a gratidão pelos serviços prestados ao funcionalismo público marcaram o Dia do Servidor na AGEMS, celebrado no dia 28 de outubro. Para comemorar, os mais de 100 servidores que compõem a Agência Reguladora receberam uma homenagem especial e comemoraram o dia com muita música e um café da manhã especial.

Diretora de Inovação e Relações Institucionais, Rejane Monteiro, elogiou os servidores e o importante trabalho que exercem dentro da Agência Reguladora.



**“Nosso quadro de servidores é extremamente competente, temos técnicos capacitados e atualizados. Investimentos em nossos servidores para entregar os melhores resultados nos serviços públicos que chegam até a casa do cidadão sul-matogrossense”, finaliza Rejane.**



somos  
todos  
agems



SOMOS TODOS AGEMS



SOMOS TODOS AÇUCEMS



SOMOS TODOS AÇÁZEM



SOMOS TODOS AÇUCEMS



# Excelência é o nosso propósito. Inovação é o nosso presente.

A busca pela excelência é o que nos motiva a trabalhar e inovar todos os dias, regulando e fiscalizando os serviços delegados prestados a você, cidadão, garantindo a qualidade da entrega e o desenvolvimento do estado.



 [agemsoficial](#) | [agem.ms.gov.br](http://agem.ms.gov.br)

**0800 600 0506**



I  
NO  
VA  
ÇÃO

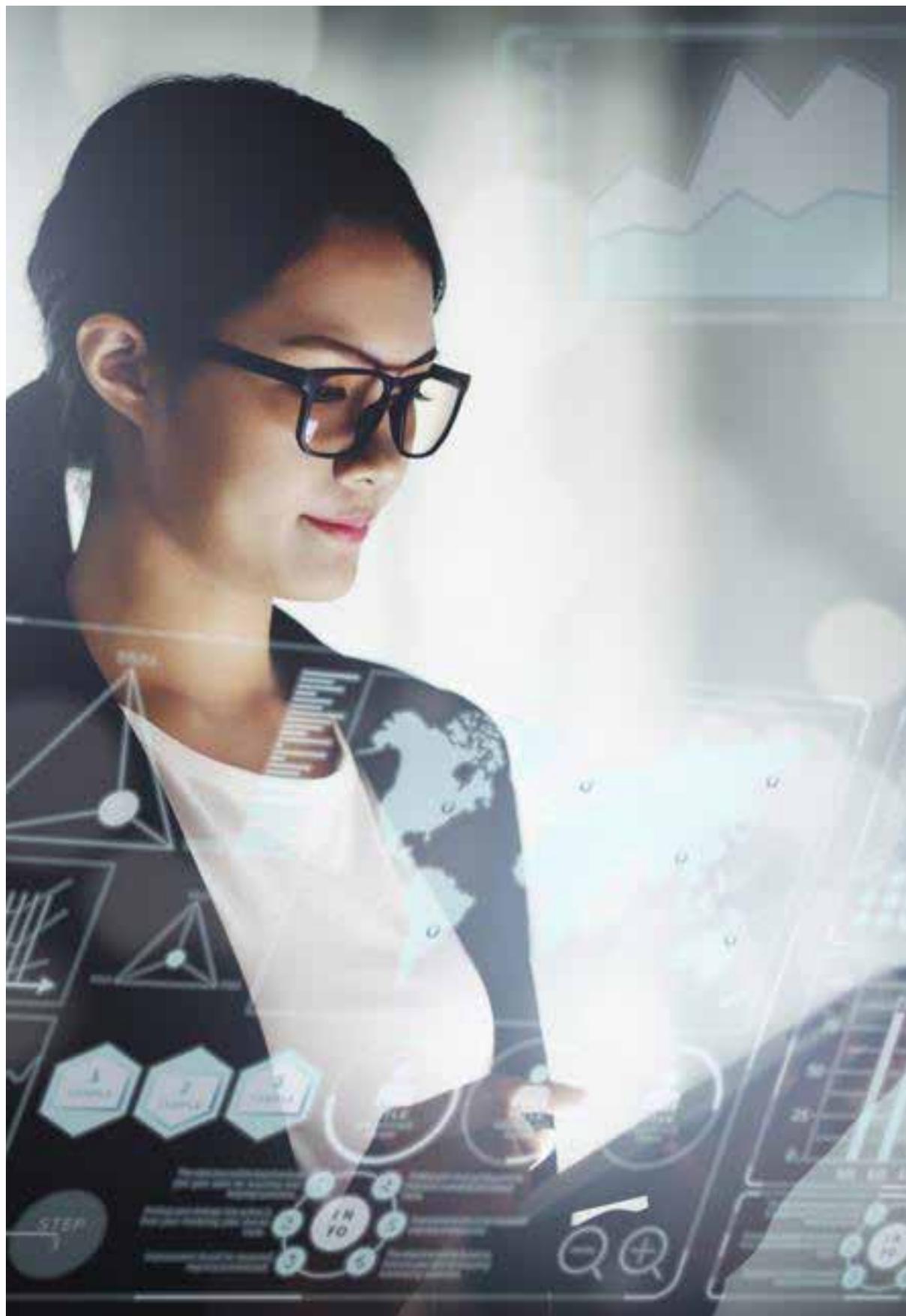
## Modernização: AGEMS consolida diretoria de Inovação e Relações institucionais

A Diretoria de Inovação, Relações Institucionais e Serviços Correlatos da AGEMS foi criada para trazer novas estratégias e modernização para a Agência Reguladora que já tem mostrado bons resultados e cases de sucesso para o Estado.

Quem assume a diretoria é a jornalista Rejane Monteiro. Com 16 anos de experiência na área de Comunicação e Relações Institucionais, é Graduada em Comunicação Social - Jornalismo, especialista em Comunicação, Política e Marketing e formada no Programa de Desenvolvimento de Conselheiros pela Fundação Dom Cabral.

**“Nossa Agência apresenta um posicionamento claro e estamos inseridos na discussão dos temas atuais que nos alinham ao eixo das principais discussões globais. Em pouco espaço de tempo, alcançamos um nível de agilidade e modernização dos nossos serviços entendendo que ainda temos muitos desafios pela frente”, afirma Rejane.**





## Mais Eficiência com ferramenta de **Business Intelligence**

A AGEMS começa a utilizar em sua Ouvidoria uma nova ferramenta de tecnologia, o software de B.I (Business Intelligence) Qlink Sense, que permite agilidade e praticidade no tratamento das solicitações recebidas e na análise de dados.

A digitalização da Agência Reguladora, por meio de investimentos como esse, é compromisso da atual direção para modernizar e dar mais eficiência aos serviços.

A implantação da ferramenta é uma parceria com a Assessoria de Tecnologia da Informação e SGI – Superintendência de Gestão da Informação. Depois de levantamento de demandas e da aplicação que serviria à Agência, a SGI ajustou o software e ministrou treinamento à equipe.

**“O Qlink Sense ‘conversa’ diretamente com o nosso sistema, o e-Ouvidoria. As informações que são registradas no nosso banco de dados poderão ser lidas, analisadas, interpretadas com mais praticidade”, explica a Ouvidora, Cristiane Leite.**

A produção de relatórios de Ouvidoria ficará mais ágil e dinâmica. Inicialmente foram disponibilizados pela SGI vários painéis [modelos de extração e visualização de dados] e, a partir daí, poderão ser criados quantos forem necessários. “São dados ‘vivos’, on line para serem manuseados”, completa a analista Nauristela Damasceno.

## AGEMS leva informações aos Procons municipais

Responsáveis por atender as reclamações de usuários nas mais diversas relações de consumo, os Proncons dos municípios de Mato Grosso do Sul tiveram a oportunidade de conhecer o papel da AGEMS. No caso dos serviços delegados que são regulados e fiscalizados pela Agência, é a Ouvidoria da Agência reguladora que presta esse atendimento, fazendo cumprir as normas dos contratos e todos os regulamentos.

A apresentação foi feita durante o 19º Encontro Estadual de Procons Municipais de MS, promovido pelo Procon Estadual, em Bonito. A analista de regulação Nauristela Damasceno falou para representantes de dezenas de municípios, que debateram sobre o trabalho da AGEMS na busca do equilíbrio entre o poder concedente, os prestadores de serviço e os usuários.





## AGEMS agora tem atendimento de **WhatsApp** disponível 24h na Ouvidoria

Inovação e modernização nos serviços públicos prestados são a marca da AGEMS, que em 2022 colocou à disposição do usuário o atendimento via WhatsApp, disponível 24 horas e com atendimento personalizado.

O serviço de mensagem instantânea que virou rotina para praticamente todas as pessoas se tornou um dos principais canais de comunicação com a Ouvidoria da Agência.

Na atendente virtual Gegê, apelido da AGEMS para o novo formato, o cidadão apresenta solicitação dos diversos serviços: transporte de passageiros, saneamento, rodovias, gás canalizado e suporte na energia elétrica.

**“Estamos avançando e inovando os nossos canais de comunicação. Com essa ferramenta eficaz que é o WhatsApp, nossa Ouvidoria passou a ter uma relação mais próxima com o cidadão e a resolver com mais agilidade os conflitos”.** Carlos Alberto de Assis – Diretor-presidente

**“A grande vantagem para o usuário é poder facilmente anexar fotos, vídeos, encaminhar áudios que caracterizem o problema. A troca de informações ficou muito prática”.** Nauristela Damasceno – Analista de Regulação na Ouvidoria

### COMO FUNCIONA

Adicionando o número da AGEMS – 67 3025-9505 –, o usuário pode fazer contato a qualquer hora, informar o nome completo, relatar o problema ocorrido e enviar as informações para adiantar a assistência. O atendimento personalizado para solução da solicitação apresentada acontece nos dias úteis, das 7h30 às 17h.

**“A Ouvidoria passou a aprimorar os trabalhos e atualmente entrega um atendimento de excelência, assertivo e individualizado”.** Cristiane Ferreira - Ouvidora

Já nos primeiros meses de funcionamento, o zap da AGEMS se mostrou um sucesso como facilitador na resolução de conflitos relacionados aos serviços públicos.

A ferramenta foi elogiada por usuários. Como o servidor de prevenção patrimonial, Vilson Ferreira, de 49 anos, que participou da avaliação de satisfação e deu nota máxima. Ele conta que a atenção que recebeu foi fundamental para resolver o problema que teve no setor de transporte de passageiros. “Foi dado todo o esclarecimento com muita atenção, eu fiquei muito agradecido”, disse.



## Ética, transparência e agilidade nas manifestações dos usuários sobre atuação da AGEMS

O cidadão de Mato Grosso do Sul já sabe da importância da Agência Reguladora para a qualidade do serviço oferecido pelos prestadores.

Ao mesmo tempo, garantido a cultura de integridade da atuação da autarquia e de seus servidores, a Agência aderiu a outro canal que atende o cidadão em temas que não sejam diretamente ligados a problemas com o serviço das empresas fiscalizadas, mas da própria AGEMS.

O e-OUV é um sistema integrado para encaminhamento de manifestações aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. Todas as unidades do Governo do Estado estão ligadas ao e-Ouv, que é coordenado pela Controladoria-Geral do Estado. Nesse canal, o cidadão pode se manifestar sobre a própria AGEMS, seu trabalho, seus servidores.

Desde março de 2022, em procedimentos que asseguram maior agilidade, a própria Agência recebe e responde aos cidadãos que encaminham sugestões, elogios, solicitações e reclamações; já as denúncias feitas nesse canal são tratadas em outra instância, preservando a integridade daquilo que o cidadão pretende manifestar, bem como os procedimentos de apuração da conduta dos agentes públicos envolvidos.

Equipe da Ouvidoria da AGEMS e da Assessoria Executiva de Compliance e Controle Interno passaram por capacitação no início deste ano para tratar do e-Ouv.

O canal é exclusivamente *on line*, disponível 24 horas, no endereço [www.ouvidorias.ms.gov.br](http://www.ouvidorias.ms.gov.br). O acesso pode ser facilmente feito pela página da AGEMS na Internet, onde há um link disponível no menu.

## Canais da Ouvidoria são ampliados e fortalecidos

Além da incorporação do WhatsApp, os usuários dos serviços que a AGEMS fiscaliza têm disponíveis diferentes canais de Ouvidoria para informações, reclamações, sugestões e mesmo para denúncias.

Responsável por zelar pela qualidade da prestação do saneamento básico, energia elétrica, transporte intermunicipal de passageiros, gás canalizado, concessão rodoviária e outros serviços que estão sendo expandidos, a Agência tem este setor como um ponto de ligação direta para os clientes/consumidores. Por isso, todos os canais foram fortalecidos entre 2021 e 2022.

Para aumentar o alcance dos canais e informar melhor ao usuário, modernas peças de comunicação foram criadas, contendo, inclusive, QR Code direcionando ao sistema eletrônico, e fixadas em pontos de atendimento das empresas fiscalizadas.

O e-Ouvidoria da AGEMS é um sistema eletrônico, acessível pelo link

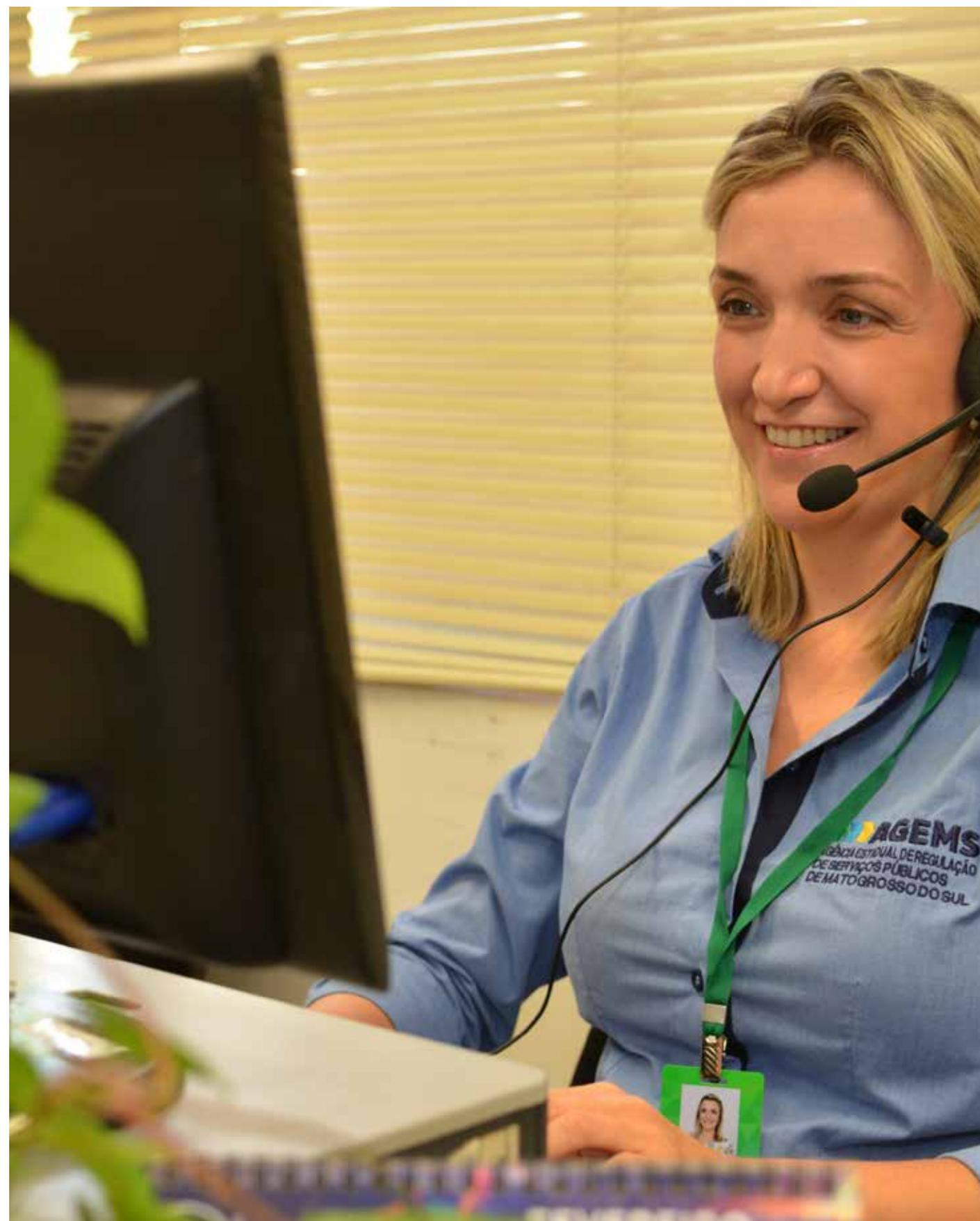
<http://ouvidoria.agems.ms.gov.br/>. É possível chegar ao sistema pelo site ou digitando na barra de endereço.

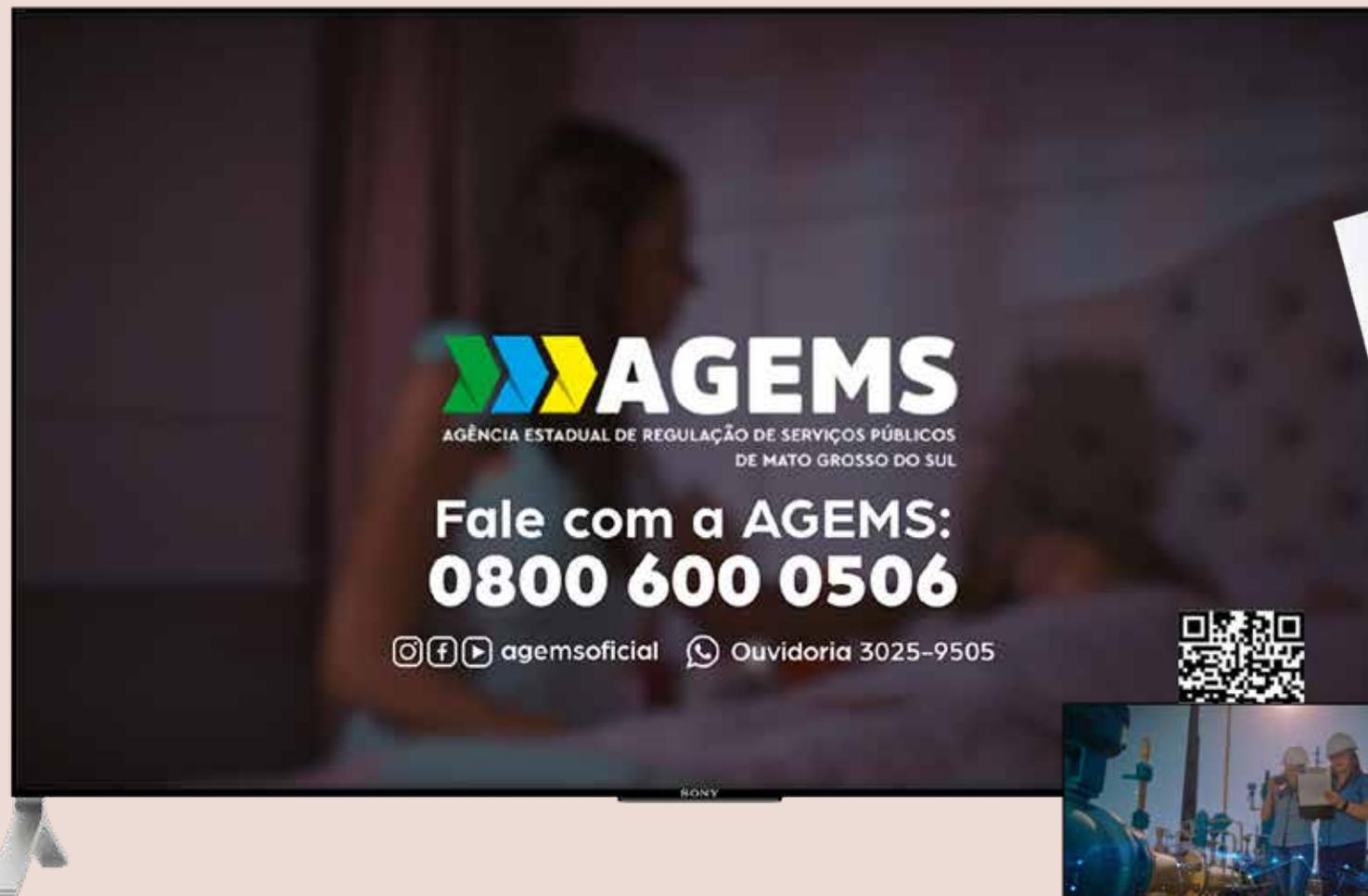
O caminho para o e-Ouvidoria também está no APP MS Digital – basta entrar no aplicativo, no ícone da AGEMS, e escolher esse serviço.

O telefone fixo gratuito 0800 600 05 06 é um tradicional meio de contato, e pode ser utilizado para solicitação a respeito de quase todos os serviços regulados, exceto energia elétrica, que conta com um número específico, o 0800 727 0167.

O usuário conta, ainda, com outro canal tradicional, o e-mail [ouvidoria@agems.ms.gov.br](mailto:ouvidoria@agems.ms.gov.br).

E se o cidadão preferir, a AGEMS oferece também, atendimento presencial, de segunda a sexta-feira, na sede, em Campo Grande.





## AGEMS cria primeiro Plano Anual de **Comunicação**

No campo da inovação, a AGEMS lançou de forma inédita o primeiro Plano Anual de Comunicação para 2022. O cronograma faz parte da estratégia da Agência em divulgar à sociedade os serviços públicos regulados.

A Agência Reguladora já realizou diversos eventos internos e externos para a publicação dos serviços das diretorias de Inovação e Relações Institucionais, Saneamento Básico e Resíduos Sólidos, Transporte, Rodovias, Ferrovias, Portos e Aeroportos, Gás e Energia, além dos demais setores como a Ouvidoria e a Assessoria Militar.

**“Com essa ferramenta, traçamos os melhores caminhos de divulgação da nossa agenda institucional e demos sequência ao nosso objetivo, que é levar a AGEMS para cada cidadão sul-mato-grossense”, pontua Rejane Monteiro, diretora de Inovação e Relações Institucionais.**

## AGEMS fortalece canais de comunicação para entregar melhor serviço público de regulação ao consumidor

Moderna, inovadora e eficaz na gestão, a AGEMS tem trabalhado o equilíbrio na relação de consumo para proporcionar aos cidadãos ainda mais qualidade nos serviços prestados.

Com isso, a Autarquia fortaleceu os canais de comunicação para atender de forma rápida e objetiva, dúvidas e reclamações em relação aos serviços prestados pelas concessionárias.



## Confira os canais de comunicação da AGEMS

### SITE

No site da AGEMS você encontra a fundo tudo o que precisa saber sobre os serviços públicos do Estado, desde a criação, conteúdo principal e orientação de como ter os melhores serviços. Além disso, o site da Autarquia entrega notícias atualizadas de uma forma simplificada com os mais importantes serviços realizados diariamente.

### APP MS DIGITAL

O MS Digital reúne em um só aplicativo, os diversos serviços oferecidos pelo Estado. A Agência Reguladora está ativa nesse espaço digital e proporciona facilidade ao cidadão que busca mais praticidade. Para baixá-lo basta acessar a sua loja de aplicativos no App Store ou Play Store.

### REDES SOCIAIS

Com o novo conceito de uma Agência mais moderna, rápida e transparente, a AGEMS oferece conteúdo nas principais redes sociais. Você pode conferir todos os acontecimentos como eventos, trabalhos técnicos e serviços institucionais pelo nosso **Instagram**, na página do **Facebook** e no nosso canal do **Youtube**.

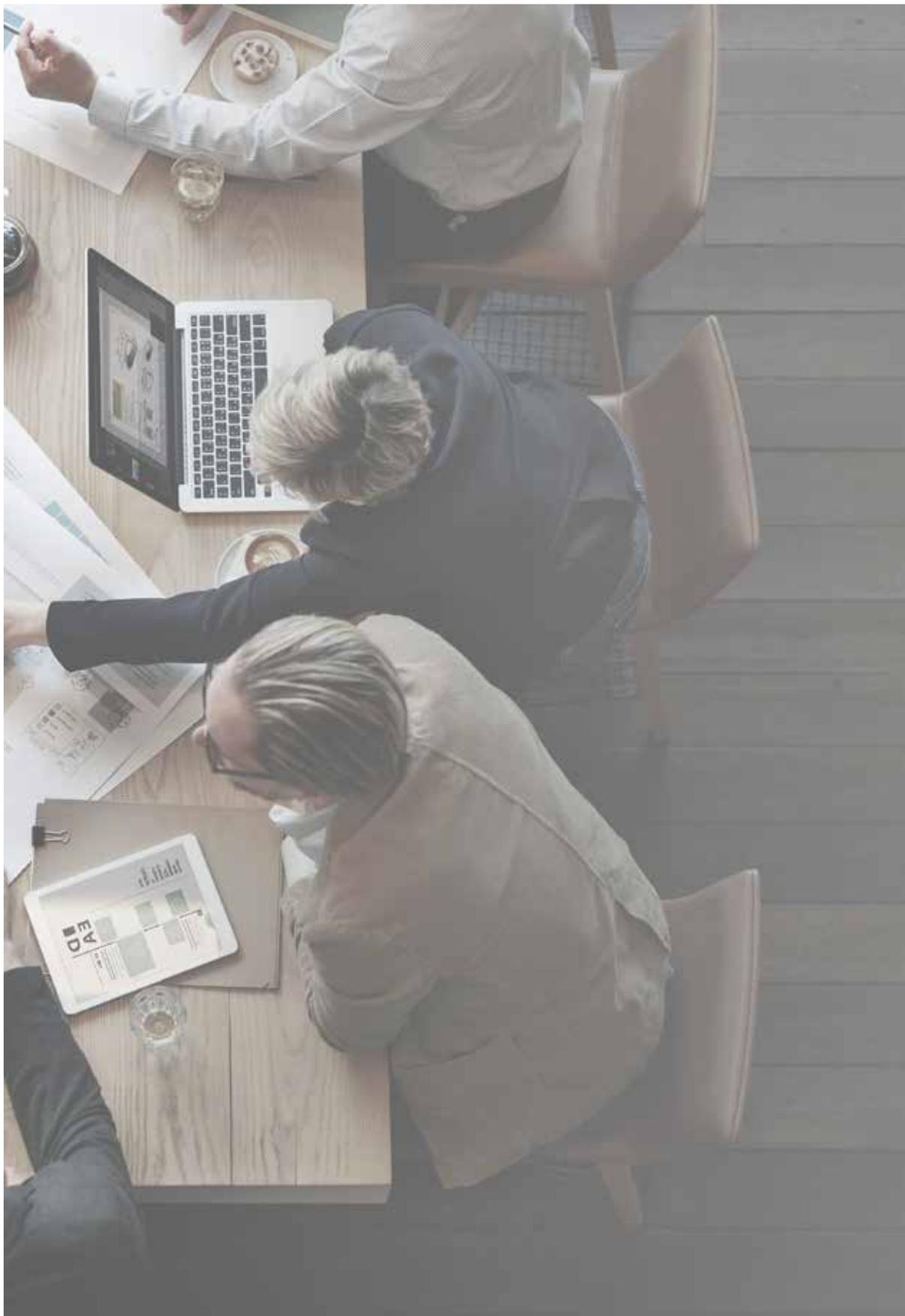


## Inédito na AGEMS, série sobre Código de Ética é guia didático para os servidores

Dentro do segmento de inovação da AGEMS, a Diretoria de Inovação e Relações Institucionais desenvolveu uma série de vídeos orientativos sobre o Código de Ética e Conduta dos servidores. A execução de divulgação foi importante para que todos os colaboradores conhecessem e aplicassem o código no dia a dia do trabalho.

Foram lançados sete vídeos informativos e atemporais no canal do Youtube. A divulgação também é importante para o cidadão conhecer e saber que a Agência Reguladora atua seguindo princípios bem definidos.

O Código de Ética e de Conduta está alinhado à missão e aos valores que definem a identidade da AGEMS e todos os compromissos que estão expressos nas normas, regimentos, regulamentos e nas políticas da Agência.



## Sucesso em 2022, AGEMS lança Agenda Regulatória até 2024

Sucesso e bom desempenho marcaram a execução do projeto piloto da primeira Agenda Regulatória da AGEMS. Pensando no futuro da regulação, a Autarquia lança a Agenda Regulatória do biênio 2023/2024 com novas atualizações.

### O que é Agenda Regulatória?

A Agenda faz parte do tripé de Governança Regulatória da AGEMS que consiste em instrumentos de gestão consolidados na própria Agenda Regulatória, Análise de Impacto Regulatório (AIR) e o Processo de Participação e Controle Social (PPCS) a serem implantados.

Ela é um importante instrumento de gestão que reúne de forma resumida e consolidada todas as matérias, conteúdos, estudos e entregas a serem realizadas no período de dois anos, realizado pela Assessoria de Estratégia, Planejamento e Resultados da AGEMS. Para o diretor-presidente Carlos Alberto de Assis, essa estratégia proporciona maior segurança ao setor regulado. “Como também aos usuários, buscando efetividade, previsibilidade e transparência no cumprimento da missão, visão e objetivos estratégicos da AGEMS”, afirma Assis.

**“Para o primeiro ano em que foi testado o modelo na agência, o resultado é positivo e estamos com grandes expectativas, os times são engajados, as entregas são robustas, e vamos aperfeiçoar o planejamento, detalhar mais as etapas, além de identificar, se caso houver, possíveis dificuldades ou falhas, que são naturais nesse processo”, explica a assessora Hosilene Lubacheski.**



PROJETAR A AGÊNCIA PARA VOCÊ.  
**ESSE É NOSSO FUTURO.**

 **AGEMS**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE MATO GROSSO DO SUL



## AGEMS qualifica debates e faz inédita **cooperação internacional** em seminários de Regulação

A AGEMS, pela primeira vez, firmou parceria Internacional para inovação e aprimoramento dos serviços de água, esgoto e resíduos sólidos.

O termo de cooperação com a ERSARA - Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos dos Açores, Portugal - foi assinado durante o 2º Seminário O

Papel da Regulação no Desenvolvimento de Mato Grosso do Sul, com foco nos Resíduos Sólidos e o Desenvolvimento Local, que reuniu centenas de pessoas.

Ampliando essas discussões técnicas, em 2022 também foi realizado o 3º Seminário. Promovido em parceria com a Procuradoria-Geral do Estado, a iniciativa mostrou como o Programa QualiREG fez o diagnóstico da qualidade da AGEMS, como estão sendo



**O presidente da ERSARA Hugo Pacheco veio a Campo Grande para assinar a Cooperação com o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis. A união tem o objetivo de buscar as melhores práticas regulatórias, proporcionar intercâmbio de informações e a troca necessária de experiências sobre o tema, além da realização de ações e divulgação.**

implementadas atividades de melhoria e como o resultado vai ser medido posteriormente para validar os resultados.

#### MESA REDONDA

O II Seminário ainda trouxe um debate importante sobre o diagnóstico e as perspectivas para o gerenciamento da cadeia de resíduos sólidos nos municípios, mediado pela e a Diretora de Saneamento, Iara Marchioretto. O Plano Estadual de Resíduos Sólidos de Mato Grosso do Sul (PERS/MS) e a importância da AGEMS no apoio técnico aos pequenos municípios foram destaque.

Participaram do bate-papo Hugo Pacheco, o secretário da Semagro, Secretaria de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar de MS, Jaime Verruck, o Promotor de Justiça do Núcleo Ambiental do Ministério Público do Estado, Luciano Furtado Loubet.

#### CAMPANHA EDUCATIVA

Neste evento, a AGEMS, lançou a campanha de Educação Ambiental de conscientização sobre uso e manuseio da Água, Esgotamento Sanitário e Resíduos Sólidos. Duas cartilhas ilustradas trazem informações lúdicas, dicas práticas, conteúdo sobre regulação e fiscalização e direitos e deveres de prestadores e usuários dos serviços.

#### AVANÇO NO APRIMORAMENTO DA REGULAÇÃO

Mato Grosso do Sul está avançando na atividade regulatória que é essencial para atrair e consolidar investimentos e para garantir ao usuário uma prestação de serviço melhor com tarifa justa, como mostrou o 3º Seminário promovido pela Agência. O consultor da ONU (Organização das Nações Unidas) que atua no Quali-REG com a equipe da AGEMS, Renato de Castro, e o coordenador de Auditoria de Regulação na Controladoria-Geral da União (CGU), que gerencia o programa, apresentaram durante o evento, em Campo Grande, detalhes do andamento e as perspectivas de resultados para os serviços que a Agência regula.

O setor de saneamento básico é destaque nessa fase do projeto, em que os consultores da QualiREG estão trabalhando com a equipe da DSB e a Assessoria de Estratégia, Planejamento e Resultados.

Temas como a criação de uma Agenda Regulatória, Análise de Impacto Regulatório e Gestão do estoque regulatório fazem parte dessa importante discussão técnica.

**“A AGEMS começa hoje um projeto para que a gente possa levar para as escolas, universidades, associações de moradores o que é resíduos sólidos e como tratá-los. É assim que queremos andar, sempre à frente, pensando no futuro, buscando cases vitoriosos, para que em Mato Grosso do Sul, o estado do Pantanal, o meio ambiente prevaleça” (Carlos Alberto de Assis).**

O Quali-Reg é uma iniciativa do UNOPS, o escritório da ONU especializado em gestão de projetos, em parceria com a Controladoria-Geral da União e com o PNUD e foi criado com o intuito de aprimorar a qualidade da regulação desempenhada pelas agências brasileiras.

#### PROJETANDO O CICLO DE SEMINÁRIOS PARA 2023

A AGEMS fechou o ano promovendo mais um importante evento de debates, que contou com participação da presidente do Tribunal Regional Federal da 3ª Região, desembargadora Marisa Ferreira dos Santos.

Contando com as parcerias da Associação de Municípios (Assomasul) e Funasa, o encontro reuniu autoridades, especialistas e técnicos em discussão que alinhou os temas Saneamento Rural e Gestão de Conflitos pelas Agências Reguladoras.





# BONITO MS



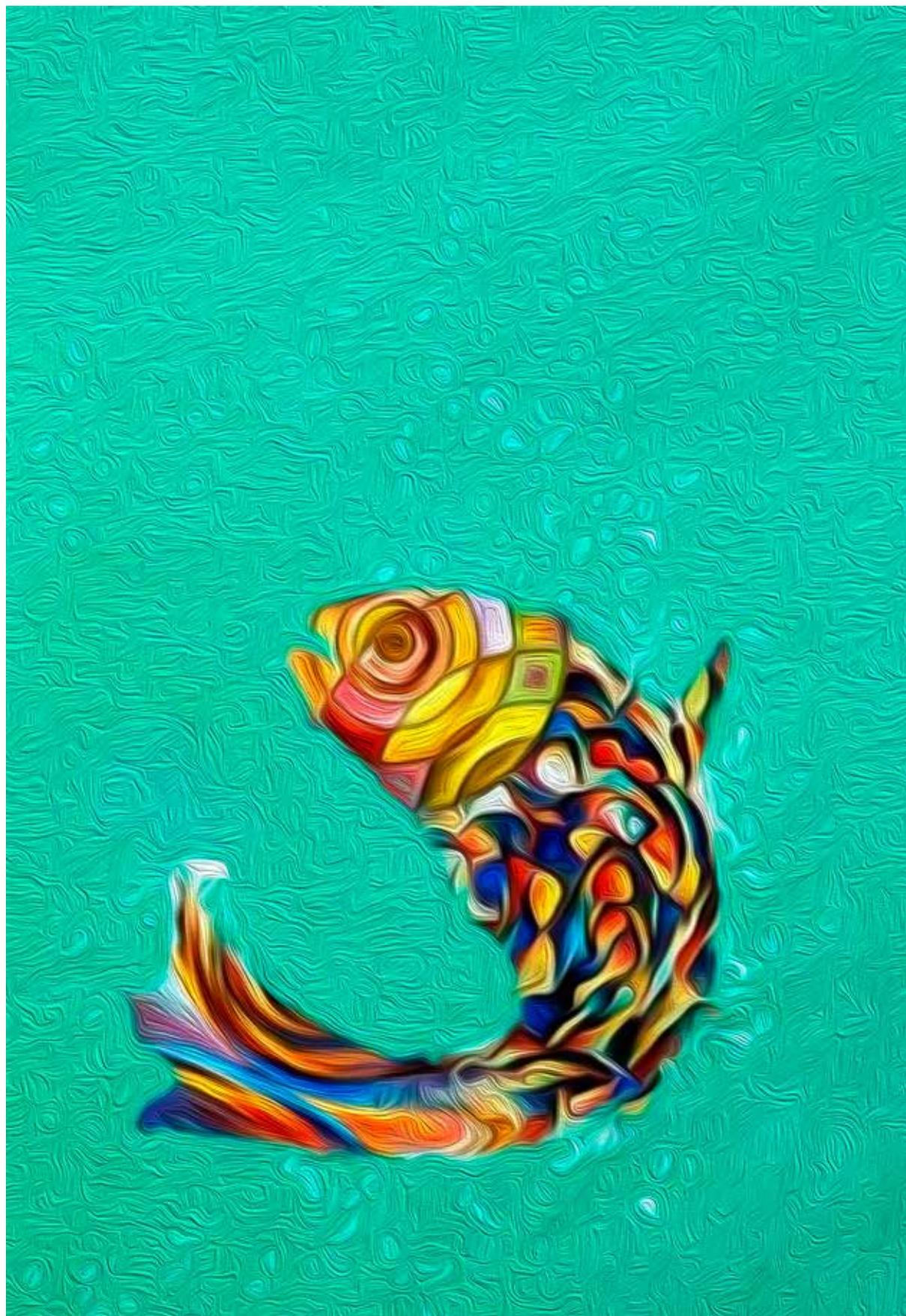
## AGEMS presente na ABAR e a defesa da cidade sede para o congresso em 2023

A AGEMS, por meio da diretora de Inovação e Relações Institucionais, Rejane Monteiro, esteve presente na Assembleia Geral Extraordinária realizada pela ABAR, Associação Brasileira de Agências de Regulação, em 26 de setembro.

Na Assembleia, foi escolhida a cidade sede para o XIII Congresso Brasileiro de Regulação e ExpoABAR, que será realizado entre 8 à 11 de novembro de 2023. Três cidades disputaram a vaga de anfitriã: Bonito (MS) proposta da AGEMS, São Paulo, como sugestão conjunta das agências Arsesp, Artesp e Ares-PCJ e Aracaju (SE), proposta pela Agrese. A vencedora neste ano foi a cidade de São Paulo.

**“Estivemos em Brasília para uma visita institucional à ABAR muito proveitosa, onde defendemos o nosso Estado como anfitriã para o congresso. Ficamos em segundo lugar, mas com certeza as portas estão abertas para Mato Grosso do Sul e o novo ambiente regulatório que estamos construindo”, finaliza Rejane.**





## AGEMS constrói novo ambiente regulatório e apresenta modernização dos serviços públicos no Festival de Inverno de Bonito

A AGEMS, dentro do campo da inovação nos serviços regulados, constrói um novo ambiente regulatório e apresenta à população a modernização dos serviços públicos durante o 21º Festival de Inverno de Bonito.

No estande da Agência, os servidores especializados tiraram dúvidas da

população e distribuíram a crianças e adultos materiais didáticos educativos e ecobags sobre a campanha de educação ambiental. Além de informação, técnicos da AGEMS realizaram fiscalizações na área do saneamento e participaram de importantes reuniões sobre transporte intermunicipal.

**“A Agência está constantemente em busca da excelência na gestão dos serviços e essa proximidade com a população e com as entidades tem feito parte da construção desse novo ambiente regulatório” afirma o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis.**

# Pela 1ª vez em 20 anos, AGEMS terá curso de **especialização** em regulação para servidores em parceria com a Escolagov

Pela primeira vez em 20 anos, a Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul, vai disponibilizar aos servidores o curso de especialização na área de regulação pública. O curso de aperfeiçoamento é resultado da parceria com a Escola de Governo e a Faculdade Unyleya.

O curso de aperfeiçoamento será realizado de forma on-line e terá carga horária de 180 horas (duração de 6 meses). Com isso, os servidores terão

conhecimentos atualizados sobre os conceitos de regulação e de defesa da concorrência.

Também vão adquirir habilidades para conhecer e aplicar a legislação relacionada à área de regulação. Dessa forma, poderão conceber, implementar e analisar uma política pública de regulação e manejar conceitos econômicos aplicados à normatização.

**“Nosso quadro de servidores é muito qualificado, mas o conhecimento é diário e o mundo está em constante mudança. Nosso objetivo é proporcionar a melhor qualificação aos nossos técnicos para que futuramente possam refletir em novos resultados na prestação dos serviços públicos aos usuários”, comenta Assis.**



AGORA  
VOCÊ PODE  
FALAR COM A  
OUVIDORIA

PELO NOSSO  
**WHATSAPP**  
67 3025-9505



MAIS RÁPIDA,  
ÁGIL E AGORA  
MAIS PERTO DE  
**VOCÊ**



## AGEMS realiza intercâmbio com Agências do Ceará e Goiás para fortalecer regulação dos serviços públicos

Em busca de inovação e novas metodologias de sucesso, a diretoria executiva da AGEMS participou, neste ano, de intercâmbio de informações com as Agências de Regulação do Estado do Ceará (Arce) e de Goiás (AGR).

O intuito das visitas foi alinhar procedimentos referentes às rotinas administrativas e regulatórias e compartilhar experiências nos serviços públicos. Em pauta foram debatidos os trabalhos realizados nos setores de Saneamento Básico, Transporte Rodoviário Intermunicipal e atendimento ao usuário entre as agências.





# E NER GI A

# Agência e organizações criam o primeiro Comitê de **Biogás/ Biometano**

**“Biogás e biometano são commodities de amplo potencial de utilização, tanto de forma direta como combustível, ou também utilizados como fonte alternativa de geração de energia elétrica” (Valter Almeida da Silva, Diretor de Gás, Energia e Mineração).**

O gás biometano poderá ser uma importante fonte energética em Mato Grosso do Sul nos próximos anos, e a AGEMS já se antecipa. Um passo importante foi dado neste ano com a criação das normas, o chamado arcabouço regulatório da produção e uso do insumo.

Em outra grande iniciativa, Agência criou no estado um grupo inédito entre as reguladoras brasileiras, reunindo órgãos da administração pública, indústria e agentes envolvidos no fomento e na atuação do mercado de energias renováveis em Mato Grosso do Sul: o Comitê de Biogás/Biometano.

O grupo vai auxiliar o programa de desenvolvimento de fontes renováveis no Estado. Ele é composto pela Secretaria de Meio Ambiente, Desenvolvimento Econômico, Produção e Agricultura Familiar; Secretaria de Fazenda; Instituto de Meio Ambiente de Mato Grosso do Sul; MSGÁS; Energisa MS e Federação das Indústrias de Mato Grosso do Sul.





**É PRECISO  
MOVER O MUNDO  
COM CONSCIÊNCIA  
AMBIENTAL**



## Um novo arcabouço regulatório direciona a geração do biometano

A Agência de Mato Grosso do Sul é uma das primeiras do País a avançar na normatização. Equipe da DGE passou por capacitação em parceria com a Associação Brasileira de Agências de Regulação. Depois, se debruçou em estudos até a elaboração de uma inédita portaria.

Como é prerrogativa do Estado desempenhar os serviços locais de gás canalizado, foi preciso definir os procedimentos técnicos para a regulação da atividade ligada ao biometano. Isso permitirá a injeção do insumo na rede de distribuição de gás local, ampliando a participação das fontes renováveis alternativas na matriz elétrica local.



## AGEMS revisa e moderniza normas regulatórias

Depois de detalhados estudos e Consulta Pública, a AGEMS fez a adequação do Arcabouço Regulatório do Gás Canalizado em Mato Grosso do Sul. As normas foram modernizadas e atualizadas para se alinhar ao novo mercado nacional do gás, que passou por mudanças importantes a partir da nova Lei do Gás (Lei 14.134/2021).

### FORAM ATUALIZADAS AS SEGUINTEs NORMAS

PORTARIA Nº 102/2013 sobre os procedimentos nos processos de revisão e reajuste das tarifas.

PORTARIA Nº 103/2013 sobre as condições gerais do Mercado Livre.

PORTARIA Nº 116/2015 sobre os procedimentos de penalidades aos agentes.

**“O novo cenário trouxe impactos significativos no âmbito do estado, principalmente porque o marco regulatório trata de forma mais ampla dos segmentos industrial, termelétrico e grandes consumidores, que atualmente são os mais relevantes aqui. São impactos que entendemos como positivos para nosso estado, e a regulamentação estadual precisa estar adequada”, cita o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis.**

## Agência inspeciona resultados do programa de universalização

Com a primeira fase do Programa Ilumina Pantanal concluída, a AGEMS realizou a inspeção para verificar como está o fornecimento de energia elétrica a mais de 2,1 mil famílias moradoras da região. O programa de universalização levou rede e placas solares a uma comunidade antes isolada.

Na Fiscalização do cumprimento das Metas do Plano de Universalização Rural na Região do Pantanal Sul Mato-grossense, analistas da Câmara Técnica de Energia e Câmara de Regulação Econômica de Gás e Energia fizeram detalhada inspeção documental e conferiram as ligações, por amostragem, no sistema da concessionária. Está prevista também verificação in loco.

Conveniada à Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a AGEMS tem a responsabilidade de fiscalizar o serviço das distribuidoras, e verificar a universalização, incluindo esse projeto executado pela Energisa MS.



## Agência consolida atuação na área de concessão da Elektro

Em 2022, a AGEMS consolidou a ampliação do acompanhamento da qualidade da prestação do serviço de distribuição nos cinco municípios de Mato Grosso do Sul atendidos pela Neoenergia Elektro. Com isso, tanto os usuários quanto a distribuidora estão mais próximos da Agência Reguladora estadual, o que facilita o monitoramento do serviço, a solução de conflitos e a melhoria do atendimento.

Brasilândia, Três Lagoas, Selvíria, Santa Rita do Pardo e Anaurilândia fazem parte de uma área de concessão com outros 223 municípios do estado de São Paulo.

Ações como a fiscalização in loco para conferir a qualidade e a segurança da distribuição, especialmente nas redes rurais, iniciadas em 2021, tiveram nova etapa neste ano.

Questões de Ouvidoria que envolvem solicitações de consumidores sul-mato-grossenses da concessionária também já são tratadas localmente.



## Iniciativa leva técnicas sustentáveis de podas de galhos e árvores aos municípios

Representantes de prefeituras se reuniram em Naviraí para tratar das melhores soluções para a prática segura da poda e o manejo e plantio correto de árvores nas proximidades de rede urbana e rural. Um convênio de cooperação mútua deverá ser assinado entre Municípios e a Concessionária, com apoio da Agência.

Amambai, Juti, Mundo Novo, Iguaçu, Tacuru, Eldorado, Paranhos, Naviraí e Aral Moreira estiveram representados no encontro com equipe técnica da Agência Reguladora e da concessionária.

**“Trabalhamos com a regulação responsiva. O foco é o atendimento com qualidade ao consumidor por meio de fiscalização ou ações que vão prevenir problemas futuros. Com essa estratégia de trabalho, identificamos a necessidade do manejo e a arborização urbana correta nos municípios”, explica o diretor Valter Almeida da Silva.**

Cidades que sofrem com problemas climáticos, ventos fortes e chuvas intensas durante o ano, e, consequentemente, com interrupções na rede de energia elétrica, podem se beneficiar do manejo adequado da flora próxima à rede. Técnicos da Energisa apresentaram de forma orientativa os procedimentos adequados e soluções eficazes, incluindo os serviços de poda para reduzir as interrupções, prevenir acidentes, manter a integridade da vegetação e atender as normas ambientais.





quanto ao uso eficiente de energia e benefícios alcançados durante o período de vida útil dos equipamentos substituídos. Além disso, a instalação fotovoltaica – energia elétrica produzida a partir da luz solar – trará aos associados economia na conta de energia no final do mês.

**“Pensamos sempre nas entregas que vão beneficiar aqueles que contribuem para o progresso do nosso Estado. A AGEMS é isso, é parceria e resultado, é assim que atuamos, com governo, planejamento, e resultados em prol da população sul-matogrossense”, destaca o diretor da Agência de Regulação, Carlos Alberto de Assis.**

## Programa de **eficiência energética** vai implementar energia solar no Camelódromo e Mercado

Na Capital, dois dos principais pontos de comércio popular tradicional ganharam programa de Eficiência Energética, uma iniciativa da AGEMS em parceria com a Energisa. Os programas foram lançados no Camelódromo e no Mercado, ambos, beneficiam comerciantes e o público de mais de 5 mil pessoas que circulam por cada um desses espaços.

O objetivo é trazer impactos sociais e ambientais como a substituição de equipamentos antigos por equipamentos modernos e eficientes, além da conscientização





# Excelência é o nosso propósito. Inovação é o nosso presente.

A busca pela excelência é o que nos motiva a trabalhar e inovar todos os dias, regulando e fiscalizando os serviços delegados prestados a você, cidadão, garantindo a qualidade da entrega e o desenvolvimento do estado.



 [agemsoficial](#) | [agem.ms.gov.br](http://agem.ms.gov.br)

**0800 600 0506**



SA  
NE  
A  
MEN  
TO



## 1º município e ter convênio para fiscalização de limpeza urbana e resíduos sólidos

Bonito é o primeiro município de Mato Grosso do Sul a contar com a expertise, capacidade técnica e experiência da AGEMS na regulação e fiscalização dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos domiciliares urbanos.

Com o estabelecimento de um Convênio de Cooperação, pelos próximos 20 anos, a Agência Reguladora irá apoiar a organização e fiscalizar a execução dos contratos que forem firmados pelo Município com empresas nessa área.

Na cidade que é mundialmente co-

nhecida pela natureza exuberante e considerada um dos melhores destinos ecoturísticos, a AGEMS terá o compromisso de promover uma visão ambiental, social, cultural, econômica, tecnológica e de saúde pública na gestão dos resíduos. A meta é colocar em prática ferramentas que garantam a regularidade, continuidade, funcionalidade e universalização da prestação dos serviços. O Convênio prevê, também, a fiscalização para assegurar o cumprimento das metas, cláusulas e condições dos contratos.

“O mundo hoje está descobrindo que o lixo é riqueza, nós entramos nessa seara e trouxemos para a AGEMS, para dentro da sua estrutura, os resíduos sólidos. Somos parceiros da prefeitura de Bonito, buscamos com a nossa equipe técnica as resoluções, e a cidade será referência no tratamento de resíduos”, afirma o diretor-presidente da Agência, Carlos Alberto de Assis.

**GRANDES GERADORES**

**“Precisamos avançar muito na nossa coleta seletiva. Eu agradeço a parceria porque estamos trabalhando muito para a transformação, e com essa cooperação, faremos avanços significativos para o nosso meio ambiente” (Josmail Rodrigues, prefeito de Bonito)**

Com uma indústria turística potente, que atraiu cerca de 205.460 mil visitantes do Brasil e do mundo só em 2021, segundo dados do Bonito Convention & Visitors Bureau, a cidade tem uma demanda significativa de solução para os grandes geradores de resíduos.

“Nesse primeiro ano de gestão, estamos assinando pela primeira vez um convênio de resíduos sólidos, e não poderia deixar de ser em um município que tem um dos maiores apelos ambientais. Sobre os grandes geradores, essa vai ser uma das prioridades na regulação que a AGEMS vai executar”, anunciou a diretora de Saneamento e Resíduos Sólidos, Iara Marchioretto.





## AGEMS tem ano de avanços

O modo como municípios de Mato Grosso do Sul cuidam dos serviços de resíduos sólidos, com foco na sustentabilidade e saúde, começou a mudar com a entrada definitiva da AGEMS no segmento. Pesquisando as realidades locais, criando normas, estabelecendo direitos e deveres e firmando parcerias com as Prefeituras, a Agência deu um salto a partir de 2021 e neste ano.

A regulação e fiscalização dos resíduos sólidos se tornou uma das políticas prioritárias.

A inovação começou com a reestruturação da Diretoria do setor, que passou a ser Diretoria de Saneamento Básico e Resíduos Sólidos e ganhou uma Câmara

Técnica temática para a fiscalização dos resíduos. Direção e equipe, então, se debruçaram sobre a construção das normas regulatórias. As Condições Gerais da prestação dos serviços – diretamente ou terceirizados, regras de fiscalização, direitos e obrigações dos prestadores e dos usuários saíram do papel, em forma de portarias técnicas.

**“Saneamento básico é saúde. A Agência já faz um excelente trabalho nos abastecimentos de água e esgotamento, faltava avançar nos cuidados com o manejo e a destinação do lixo, e estamos dando passos importantes”, cita o diretor-presidente Carlos Alberto de Assis.**



## Pesquisa, conhecimento e cooperação

Pesquisando a realidade de cada cidade, contando com informações fornecidas diretamente pelas Prefeituras, foi mapeada a existências de lixões e aterros, identificada a existência de coleta seletiva, e levantados os perfis dos municípios a respeito do gerenciamento dos serviços de limpeza urbana e a disposição final dos resíduos.

“Outra etapa importante que colocamos em prática foi a aproximação e busca de parcerias com os Municípios, apresentando a AGEMS e propondo convênios”, destaca a diretora Iara Marchioretto.

O trabalho fortalece o caminho que vinha sendo construído por meio de cooperação com o Tribunal de Contas e o Ministério Público para intercâmbio de informações, alinhadas às estratégias de educação ambiental, fiscalização, apoio e orientação aos municípios. Com esse mesmo objetivo, a Agência estreitou relacionamento com o Instituto de Meio Ambiente (Imasul), para agregar à regulação conhecimentos sobre ICMS Ecológico e sobre dados disponíveis a respeito de aterros sanitários, unidades de triagem, coleta seletiva e seus programas municipais.

**“A legislação federal sobre saneamento define obrigações que as cidades têm que atender, e estamos demonstrando que a nossa Agência tem conhecimento, pessoal e capacidade técnica de ser a agência fiscalizadora dos contratos”.**



## Água e esgotamento sanitário

Além de avançar os Resíduos Sólidos, a AGEMS inovou e evoluiu no trabalho na regulação e fiscalização da prestação do abastecimento de água e esgotamento sanitário nos municípios atendidos pela Sanesul. Resultado de seis meses de estudo, a conta de água barateou para milhares de consumidores. Reivindicação antiga da sociedade, a tarifa mínima foi extinta, beneficiando 215 mil famílias e cerca de 40 mil comércios. A tarifa média em 2021 sofreu redução de 3,13%.

Tudo isso foi possível por meio da Revisão da Estrutura Tarifária, que também unificou a tarifa de esgoto em 50% para todos os municípios.

## AÇÕES DE HOJE COM OLHAR NO FUTURO

Com uma gestão moderna, assumimos o compromisso de posicionar nossa **Agência de Regulação** em lugar de destaque, sempre de forma sustentável.



# Excelência é o nosso propósito. Inovação é o nosso presente.

A busca pela excelência é o que nos motiva a trabalhar e inovar todos os dias, regulando e fiscalizando os serviços delegados prestados a você, cidadão, garantindo a qualidade da entrega e o desenvolvimento do estado.



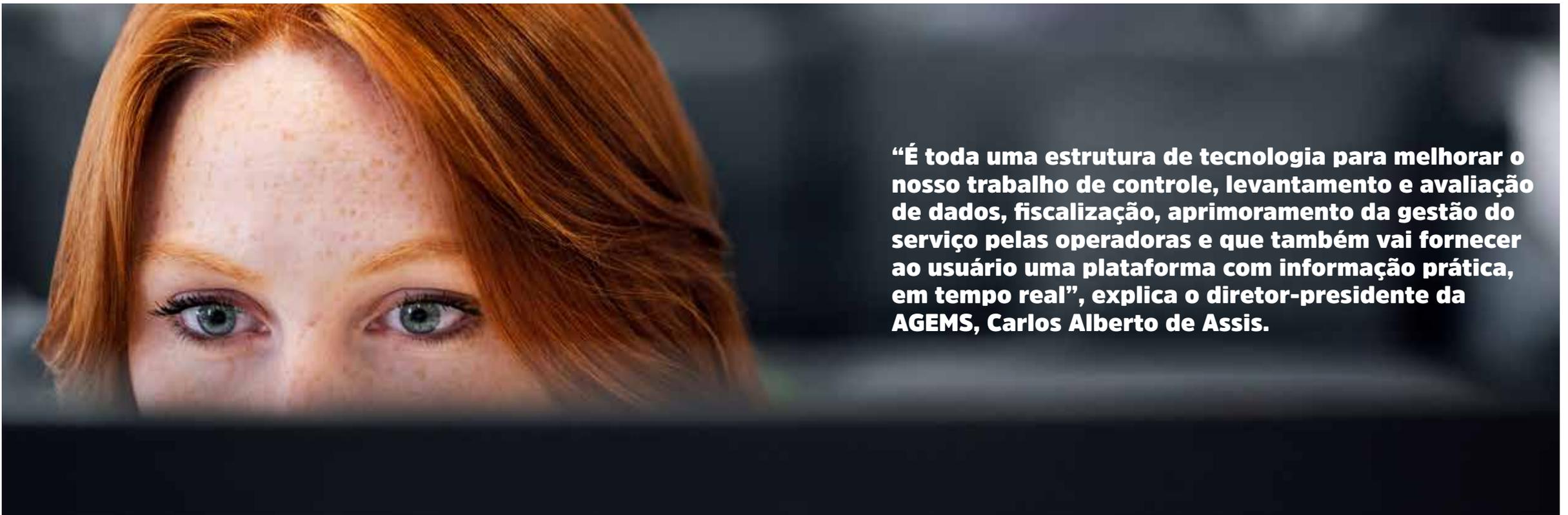
 [agemsoficial](#) | [agem.ms.gov.br](http://agem.ms.gov.br)

**0800 600 0506**



# TRANS POR TE

## Inteligência tecnológica para modernização do transporte intermunicipal



**“É toda uma estrutura de tecnologia para melhorar o nosso trabalho de controle, levantamento e avaliação de dados, fiscalização, aprimoramento da gestão do serviço pelas operadoras e que também vai fornecer ao usuário uma plataforma com informação prática, em tempo real”, explica o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis.**

A modernização na regulação do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em Mato Grosso do Sul dá um salto de qualidade com a implantação de solução tecnológica inédita para monitoramento e o tratamento das informações.

Investindo em inteligência e análise estratégica, a Agência irá instalar na sede, em Campo Grande, o Centro de Controle Operacional que agrega solução informatizada para monitoramento do trânsito de frota de ônibus, com uso de software gerencial, aplicativo mobile, e equipamentos de geolocalização de veículos, painéis informativos e serviços agregados.

### ESTRUTURA E EQUIPAMENTOS

O transporte de passageiros em veículos coletivos – ônibus, micro-ônibus e outros – é um dos modais que mais dispõem de tecnologia embarcada hoje em dia. Desde a tecnologia contida no próprio veículo, até os sistemas de cobrança automática, câmeras de vídeo, geolocalizador GPS e até mesmo contadores de passageiros por visão estereoscópica. A Agência pretende contar com recursos como esses, disponíveis em Sistemas Inteligentes de Transportes (ITS, na sigla em inglês), para criar soluções que melhorem cada vez mais a mobilidade e a vida das pessoas.

O Transporte Rodoviário de Passageiros no Estado contará com Sistema de Bilihetagem Eletrônica, de Monitoramento e de Vigilância de Frota, que será operado por meio do CCO.

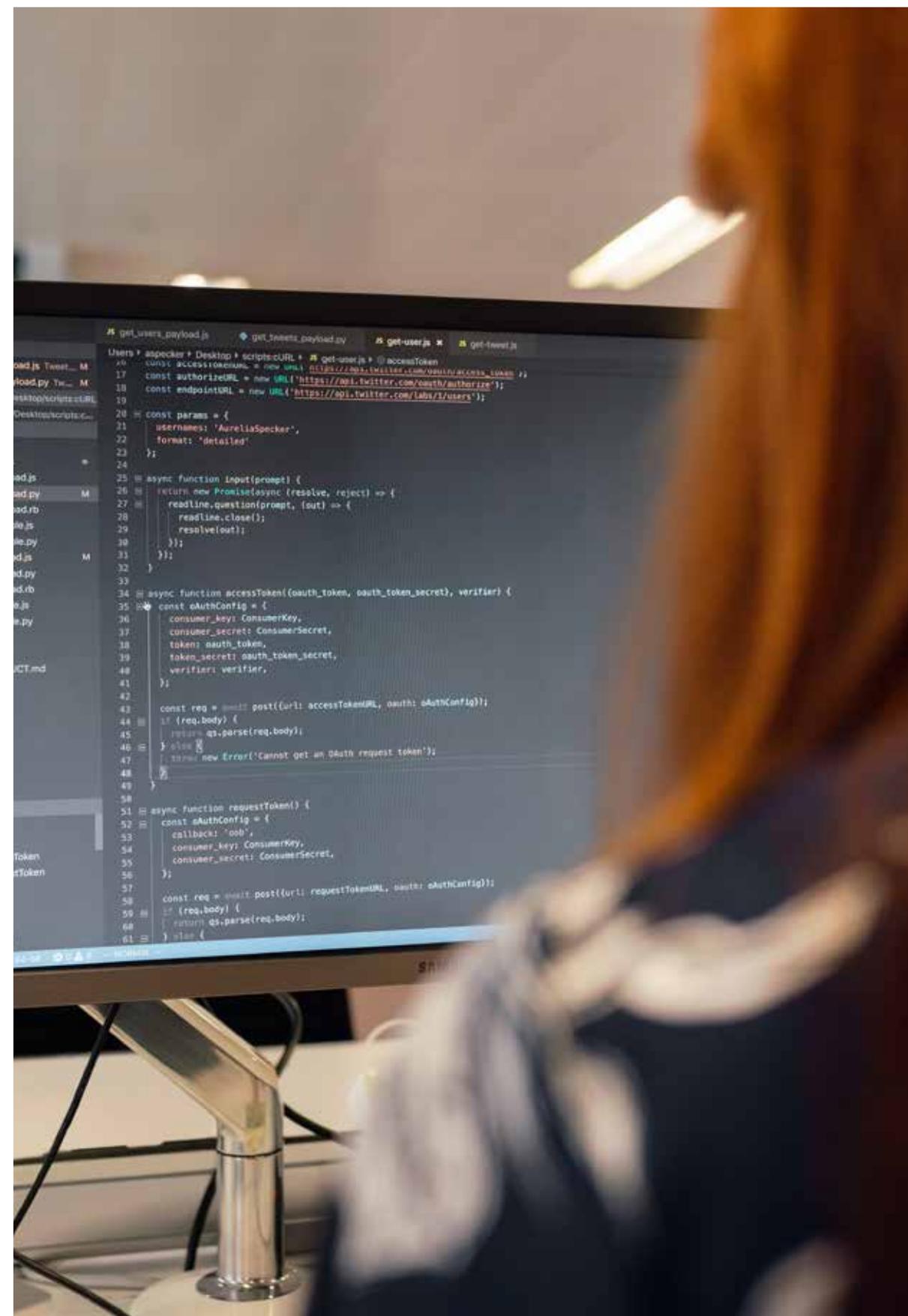
### INFORMAÇÃO AO USUÁRIO

A solução informatizada de Inteligência e Informações Georreferenciadas irá permitir ao Estado obter os dados necessários para as atividades de regulação e fiscalização mais exatas e modernizadas. As empresas transportadoras poderão acessar os dados para suas atividades de operação.

O projeto também inclui informações ao usuário por meio de aplicativos, facilmente acessíveis em smartphones, totens e painéis eletrônicos nas rodoviárias. Entre os benefícios estão ainda dados de monitoramento interno dos veículos e sistema de controle de utilização de gratuidades e isenções de tarifa.



**“O monitoramento será um instrumento para avaliação da qualidade dos serviços de transporte por meio de indicadores como regularidade, pontualidade, frota, e pesquisa de satisfação dos passageiros”, destaca o diretor de Transportes, Matias Gonsales Soares.**



## **AGEMS inicia inédita fiscalização da inspeção de segurança veicular e será referência no Brasil**

**“É um momento ímpar para nossa agência. Esse projeto é um grande desafio, estamos produzindo uma inovação que vai colocar MS como referência nacional”, afirmou o diretor-presidente da Agência, Carlos Alberto de Assis.**

A fiscalização das empresas que fazem o serviço de inspeção de segurança veicular e estampamento de placas em Mato Grosso do Sul passa a ser realizada pela AGEMS, com a assinatura, neste ano, de Convênio com o Detran e a Fundação de Apoio à Pesquisa ao Ensino e à Cultura (FAPEC/UFMS).

Pioneira em executar a atividade, a AGEMS pretende consolidar o trabalho e levar os resultados como modelo para outras agências do País no próximo congresso da Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR).

### **CONHECIMENTO E QUALIDADE**

Em todo o Estado, existem hoje credenciadas pelo Detran cerca de 123 Empresas Certificadoras de Veículos (ECV) e 93 Empresas Estampadoras de Placas de Identificação Veicular (EPIV), que passarão a ser fiscalizadas pela AGEMS.

Com a parceria da UFMS, está sendo feito um projeto de extensão para melhoria nos processos da Agência necessários para executar a atividade fiscalizadora.



São, ao todo, 30 novos equipamentos conectados com o ecossistema dos documentos fiscais eletrônicos, localizados nas três praças de pedágio da rodovia MS-306, permitindo o monitoramento em toda a extensão da via, desde a divisa de MS/MT, no município de Costa Rica, até o entroncamento com a BR-158, em Cassilândia. As informações possibilitam aos órgãos públicos ampliação do monitoramento na região do Bolsão.

## Cooperação Técnica entre AGEMS e SEFAZ moderniza fiscalização tributária e de pedágio em MS

Parceria entre a AGEMS e a Secretaria Estadual de Fazenda (SEFAZ/MS) permite o compartilhamento de informações dos registros de passagens de veículos de carga nas praças de pedágio em rodovias concedidas, garantindo a isenção correta de tarifa por eixo suspenso e coibindo a sonegação. Acordo de Cooperação Técnica foi assinado neste ano e já apresenta avanços, com a conclusão da integração dos equipamentos da concessionária com o Operador Nacional dos Estados (ONE).

## O projeto começou pela MS-306, a primeira concedida pelo Estado

Pelo Acordo, a Sefaz disponibiliza informações sobre Manifestos Eletrônicos de Documentos Fiscais (MDF-e) não encerrados no momento da consulta feita a partir da placa do veículo

de carga realizada pela concessionária. Esse monitoramento assegura o cumprimento da isenção da cobrança de pedágio para eixos mantidos suspensos em veículos de transporte de carga que circularem vazios no território sul-mato-grossense.

A disponibilização de dados é feita através do ONE, um sistema nacional de dados entre as Secretarias de Fazenda, coordenado pela Secretaria de Fazenda do Rio Grande do Sul, por isso tem o nome de SVRS (SEFAZ Virtual do Rio Grande do Sul).



#### CONCESSÃO E MELHORIA NO TRÁFEGO

A rodovia foi concedida pelo Governo do Estado e passou à gestão privada em 22 de abril de 2020. Além da fiscalização regular do contrato, a participação da agência reguladora é essencial para ações que podem resultar em alterações, inclusão, exclusão, antecipação ou ampliação de obras previstas no contrato de concessão.

Hoje, a rodovia corta o município e divide a população em dois lados, misturando o trânsito urbano com o fluxo rodoviário. A proposta da nova configuração, com o tempo de execução, os custos, e todos os aspectos do Estudo de Viabilidade Técnica, Econômica e Ambiental (EVTEA) foi submetida aos usuários e demais interessados.

## AGEMS e concessionária apresentam projeto do contorno viário na MS-306 em Chapadão do Sul

Com o plenário da Câmara Municipal lotado, a AGEMS, a concessionária WAY 306 e a Prefeitura de Chapadão do Sul apresentaram em Audiência Pública o projeto de contorno da MS-306 para desvio do fluxo pesado da rodovia na área urbana. O encontro debateu os principais pontos do projeto, com as participações de representantes do Ministério Público, setor produtivo, vereadores e lideranças populares.

Todas as sugestões foram recebidas pela Agência de Regulação, por meio da Ouvidoria, e consideradas para a decisão técnica.





## Assessoria Militar implementa segurança na fiscalização do transporte

Desde abril de 2022, a Assessoria Militar criada na AGEMS vem promovendo a segurança e o apoio essenciais à fiscalização do transporte rodoviário intermunicipal. O trabalho conjunto com a CATEFIS – Câmara Técnica de Fiscalização – potencializou as operações e os benefícios ao usuário pela qualidade do serviço e no combate ao transporte clandestino.

Criada pelo Decreto Estadual Nº15.796, a Assessoria é atualmente composta por 10 policiais militares,

sob o comando do experiente coronel Waldir Ribeiro Acosta.

Desde a implantação, a assessoria já passou por capacitação operacional, atividades de integração teórica e prática, curso técnico de operação de drones, e curso de defesa pessoal, sempre em alinhamento com os agentes de fiscalização. A estrutura fiscalizatória também ganhou, com a aquisição de coletes balísticos disponibilizados a toda a equipe.



**“Conseguimos atender o objetivo de dar segurança para aos nossos fiscais, orientando e coibindo o transporte irregular. Nós buscamos melhorar a nossa produtividade com iniciativa e novas estratégias, sempre visando melhorar o atendimento à nossa sociedade. Queremos destacar a qualidade dos nossos Policiais Militares e fiscais”, destaca o comandante.**

# MS cria o **Marco Legal** para um novo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

Após mais de quatro décadas de criação do Estado, Mato Grosso do Sul tem um novo Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros. A proposta do Executivo que cria o Marco Legal para o setor foi aprovada em novembro na Assembleia Legislativa e sancionada pelo governador Reinaldo Azambuja.

A nova Lei 5.976/2022 moderniza e promove a atualização regulatória do serviço, que era amparado no Decreto nº 9.234, de 12 de novembro de 1998. Fortalece as ações da AGEMS, para fazer com que o transporte rodoviário atenda a real necessidade do cidadão do estado, com segurança, preço adequado e oferta qualificada.

**“Esse é realmente um momento histórico para o nosso Mato Grosso do Sul. O Marco Legal alinha a garantia da continuidade da oferta do serviço, que não pode parar, com inovações e melhorias que acontecerão gradativamente”. Carlos Alberto de Assis**

**“O investimento que a Agência está fazendo em Inteligência Estratégica, com uso de tecnologia, vai ser um instrumento fundamental de mapeamento de dados, monitoramento, avaliação das empresas e tomada de decisões daqui para a frente”. Matias Gonsales**





## Modelos de operação

O Marco Legal regulamenta as modalidades de exploração, considerando opções de Concessão, Permissão e Autorização. Com a criação dessa lei geral, o Estado e a AGEMS podem detalhar outros regulamentos, com base em dados concretos, no monitoramento em tempo real das empresas, e no mapeamento do desejo de deslocamento das pessoas.

Haverá um período de transição de 24 meses. É o prazo necessário para toda a coleta de dados que mostrem com precisão cada detalhe dos gargalos, do desempenho dos transportadores, e dos ajustes que atendam integralmente a necessidade dos passageiros

## Indicadores de qualidade

Para esse mapeamento, haverá ferramentas de verificação contínua, com indicadores que serão medidos anualmente, garantindo ao usuário a manutenção da qualidade do serviço ou a substituição rápida e desburocratizada do prestador de serviço por outro.

As condições geográficas, as distâncias, a maior ou menor quantidade de usuários foram levados em conta na elaboração do projeto. Como serviço público, o sistema precisa “olhar” para toda essa realidade.





## MS-306 terá **travessia subterrânea para animais**

Além da segurança e disponibilidade de serviços para quem trafega em veículos pela MS-306, a concessão da rodovia deve ter a preocupação com o meio ambiente. A AGEMS avalia projeto a ser implantado pela WAY 306 sobre dispositivos subterrâneos que servem para a travessia de animais.

O projeto apresentado pela concessionária contempla inicialmente duas passagens de fauna, nos KM 147 + 160 e KM 210 + 700, no trecho da MS-306 entre os municípios de Chapadão do Sul e Cassilândia.

Na região, câmeras de monitoramento já flagraram a passagem de animais em diferentes pontos, em situação que coloca em risco a segurança das próprias espécies e de motoristas, especialmente à noite. Equipe da concessionária também já prestou socorro a animais e encaminhou à Polícia Ambiental.

**“São acessos que visam proteger a fauna durante a realização de obras e também na operação regular da rodovia”, explica o coordenador da Câmara Técnica de Rodovias, engenheiro Edson Alves Delgado. “É uma medida importante para evitar atropelamentos e acidentes e para restabelecer a conectividade funcional durante a recuperação da estrada e outras vias lineares”.**



# Parceria inédita cria o **Selo Transporte Legal** de turismo em Bonito

A AGEMS e a Prefeitura de Bonito se uniram para tornar mais ágil e seguro o cadastramento dos operadores de transporte turístico no município. A integração de sistemas e o compartilhamento de dados entre o Departamento Municipal de Trânsito da cidade e a Diretoria de Transportes da Agência desburocratizou e barateou os procedimentos.

Empresas que atuam dentro do município e que já passam pela verificação do DEMTRAT podem ser credenciadas na AGEMS para realizar viagens intermunicipais, como o transfer saindo da Capital. Isso também diminui o custo de taxas para os transportadores.

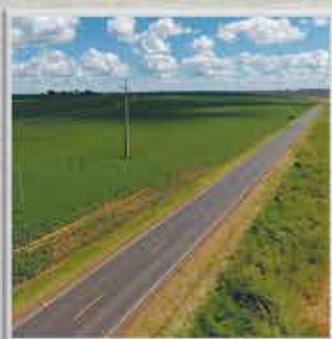
Com a assinatura de um Acordo de Cooperação Técnica, foi instituído o Selo Transporte Turístico Legal. Quem estiver devidamente habilitado, recebe a identificação no veículo. Cerca de 20 veículos já estão credenciados.

“Estamos resolvendo um grande entrave que existia para o setor lá em Bonito. Fomos buscar a solução, e essa experiência vai servir de modelo para parcerias com outros municípios turísticos”, anunciou o diretor-presidente da AGEMS, Carlos Alberto de Assis. “Estamos depositando confiança no município e desburocratizando o nosso sistema”, completou o diretor de Transportes, Matias Gonsales. “Bonito vinha nessa luta desde 2008, discutindo esse trânsito diferenciado. Essa parceria vai dar certo, e a cidade é quem ganha”, comemora o prefeito Josmail Rodrigues.

A Associação de Transportadores Turísticos de Bonito, que conta com mais de 80 filiados, entre autônomos e pequenas empresas, comemorou a conquista. “Só temos a agradecer o empenho da Prefeitura e da AGEMS. Da nossa parte, tudo isso vai ser para melhorar mais de 100% o serviço”, festejou o presidente da entidade, Genilson Gaúna.



# FAZENDA CORREDOR



## Projeto Fazenda Corredor já beneficia assistência social e desenvolvimento agrícola

O projeto da AGEMS em parceria com a Way 306 e produtores rurais chamado Fazenda Corredor já está fazendo a diferença na vida de centenas de pessoas. Desde abril de 2022, quando os recursos começaram a ser destinados a entidades assistenciais, muitos investimentos foram feitos.

Os primeiros contemplados foram a APAE, a Casa da Sopa e o Lar dos Idosos, de Costa Rica, com o equivalente a

R\$15 mil cada uma; e a Fundação Gileade, de Chapadão do Sul, e a Comunidade Terapêutica Nova Esperança, de Paraíso das Águas, com recebimento inicial de R\$ 4,5 mil.

De lá para cá, novos repasses chegaram, beneficiando mais instituições com o apoio a ações e obras necessários aos seus projetos.

**“Agora, com o projeto da construção vamos precisar de muitos recursos, o que recebemos é muito bem-vindo e se houver mais destinação, vai ser de grande ajuda”, Margarida Fátima Silva - presidente Associação Lar Recanto dos Idosos Roberto Lopes Gonçalves.**

**“Muitas mães chegam cedo, não apenas para a refeição, como também para pegar doações de roupas, e vão acompanhadas dos filhos. Com a finalização das obras, temos espaço e segurança para melhorar o atendimento”, Alberto Luis Piva - presidente da Casa da Sopa**

# FAZENDA CORREDOR

## Ciência e desenvolvimento agrícola

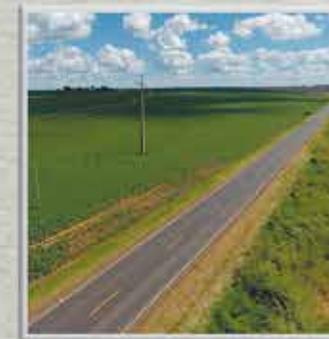
O projeto também está levando incentivo ao desenvolvimento científico em favor do campo. Uma das instituições beneficiadas é o Instituto de Pesquisa e Inovação na Agricultura Irrigada – Inovagri Centro-Oeste, que recebeu área às margens da MS-306. No espaço, vai ser feito trabalho de limpeza, recuperação e adequação para tornar a área produtiva. O que for produzido ali será comercializado e o recurso fica para o próprio instituto.

Criado há 15 anos, há cerca de dois o Inovagri conta com uma sede em Chapadão do Sul, que representa toda a região. O diretor-geral, Ricardo Gava, conta que a localização é estratégica, porque permite trazer estudantes e promover a ida para intercâmbio entre os estados de Mato Grosso do Sul, Mato Grosso e Goiás.

“É uma instituição sem fins lucrativos, então para fazer esse trabalho precisamos de recursos financeiros. Ao conseguir utilizar as áreas de domínio

da MS-306 para a produção e reverter recurso em bolsa de estudo, em recursos para o Instituto, o projeto permite melhorar o nosso ensino ainda mais”, comemora. “Estamos muito felizes em participar desse projeto, que foi pioneiro em enxergar que essas áreas poderiam ser usadas para a produção de alimentos”.

A Fazenda Corredor é um projeto inédito no Brasil, implementado pela AGEMS e a concessionária WAY-306, com parceria dos produtores rurais. A iniciativa regulariza lavouras tradicionais de cultura rasteira que estão às margens da rodovia. Com a manutenção do cultivo, os produtores garantem também a limpeza permanente da área lindeira em toda a largura da faixa de domínio, o que ajuda na segurança contra incêndio e até mesmo na segurança viária, servindo como amortecimento em caso de saída de pista.





**QUEM USA O  
CINTO DE SEGURANÇA  
TEM 7X MAIS  
CHANCES DE ESCAPAR  
VIVO EM UM ACIDENTE**

**#USEOCINTO**

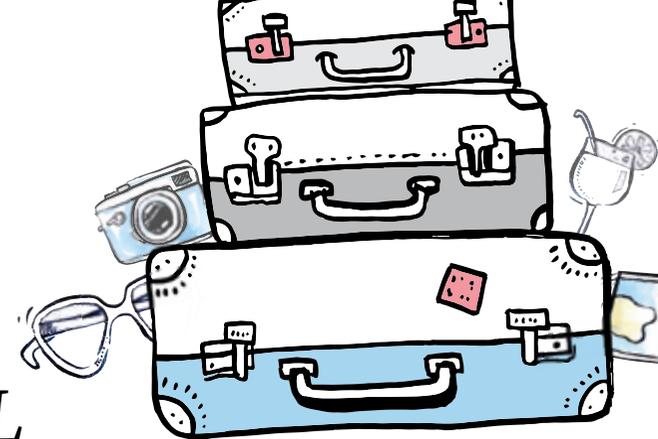
UMA INICIATIVA:

**AGEMS**

AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE MATO GROSSO DO SUL



SAIBA MAIS  
**GRATUIDADE**  
NO TRANSPORTE  
INTERMUNICIPAL



Pessoas com *deficiência e idosos a partir de 60 anos* e que tenham renda familiar até dois salários mínimos tem direito ao benefício.

**São 2 assentos em ônibus e 1 assento em micro-ônibus**

Caso os assentos destinados já estiverem ocupados, é concedido desconto de 50% no valor da passagem. *lembrando que o desconto é para 2 lugares em ônibus e 1 em micro-ônibus.*



Para utilizar o benefício *é preciso ter a Carteira de Beneficiário*, que pode ser requerida em um Centro de Referência da Assistência Social (Cras).



A AGEMS regula e fiscaliza a gratuidade através de um sistema informatizado, alimentado pelas empresas de transporte, o Sistema Gestor de Concessão de Benefício (SGCB).



Aponte a câmera do seu celular  
para o qr-code ao lado e participe.



Aponte a câmera do seu celular  
para o qr-code ao lado e participe.



## Pesquisa traça perfil dos turistas nas linhas rodoviárias e fretamento

A AGEMS, em parceria com o Observatório do Turismo (Observatur/Fundtur-MS), lançou no início deste ano um projeto piloto para identificar o perfil dos turistas usuários de linhas rodoviárias e fretamento em Mato Grosso do Sul. Inicialmente, passageiros das empresas Viatur, Cruzeiro do Sul e Andorinha encontraram nos ônibus um cartaz com o convite a responder a pesquisa. Para facilitar o acesso direto pelo celular, um QR Code direcionava ao formulário.

Além da identificação de perfil, a pesquisa teve o objetivo de colher a percepção dos passageiros em relação ao serviço prestados pelos transportadores rodoviários turísticos.



# Excelência é o nosso propósito. Inovação é o nosso presente.

A busca pela excelência é o que nos motiva a trabalhar e inovar todos os dias, regulando e fiscalizando os serviços delegados prestados a você, cidadão, garantindo a qualidade da entrega e o desenvolvimento do estado.



**AGEMS**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS  
DE MATO GROSSO DO SUL

 [agemsoficial](#) | [agem.ms.gov.br](#)

**0800 600 0506**

