

PALAVRA do Diretor PRESIDENTE

Resiliência...

Nestes momentos, em que o mundo vive uma crise sem precedentes em virtude do Covid-19, vários protocolos foram divulgados e várias ações implementadas para conter essa pandemia que surgiu na China, em Wuhan, capital de Hubei, por volta do final do ano de 2019.

Podemos afirmar, levando em conta tudo o que foi divulgado e apurado cientificamente nos países do mundo até agora, no Brasil é esperado para os próximos meses um aumento de casos, com um pico considerável em abril e maio, e circulação do vírus até setembro.

Um dos mais importantes protocolos indicados pela OMS, que é unanimidade para os cientistas e especialistas da área da saúde, se traduz no “distanciamento social horizontal” para controlar a pandemia, e a adoção dessa medida extrema, temporária e eficaz, gera apreensão aos governos e à sociedade acerca do impacto econômico que essa ação está causando a todos, indistintamente.

Em nosso Estado e particularmente na Agepan, estamos atentos a todos indicadores, nacionais e regionais, referentes a essa grave crise, adotando as medidas e os protocolos mais indicados no sentido de proteger a saúde e a vida dos nossos colaboradores e de seus familiares e, conseqüentemente, de todos os cidadãos: teletrabalho, atendimento remoto via sítio da Agência e e-mails.

*Temos certeza que **VENCEREMOS** essa terrível batalha **UNIDOS**, com a serenidade possível em todas as frentes, confiando na Ciência e com fé no Grande Poder de Deus.*

Da escola de guerra da vida: o que não me mata, torna-me mais forte. (Friedrich Nietzsche)

Youssif Domingos

Desafios e aprendizado em tempos de trabalho remoto

A Diretoria Executiva da Agepan implantou, a partir de 23 de março, em caráter temporário, o Regime Excepcional de Teletrabalho, em razão da pandemia do novo coronavírus. Válida inicialmente até 6 de abril e depois prorrogada, a decisão considerou medidas de proteção para enfrentamento da emergência de saúde pública já em andamento, como a suspensão temporária de atendimento presencial, por meio da Portaria Agepan nº 181, e a declaração de situação de emergência no âmbito do Estado de Mato Grosso do Sul, por meio do Decreto nº 15.396, complementado pelo Decreto nº 15.398, que conferiu maior liberdade ao Diretor-Presidente de Autarquia quanto à expedição de normas complementares.

O teletrabalho não representou paralisação. Ao contrário, foram definidos mecanismos para garantir a continuidade das atividades tanto quanto possível, inclusive no atendimento aos usuários, agentes e demais públicos. Canais telefônicos e informatizados foram disponibilizados e estão em permanente aptidão para respostas.

Ficou estabelecido que as atividades da Agepan continuarão a ser executadas pelos servidores remotamente, ficando os Diretores e as Chefias imediatas de plantão para a coordenação e a resolução de eventuais problemas, quer presencialmente, quer à distância.

Novas tecnologias estão sendo utilizadas para a realização de teleconferências, onde são feitas reuniões rotineiras, discussões e tomadas de decisões, tanto na área administrativa, como em setores técnicos e na própria Direção.

Conforme avaliação da Direção, nesse período de *home office* inúmeras atividades estão sendo desempenhadas de forma efetiva pelos servidores, atendendo de forma bastante satisfatória ao que estava proposto com a adoção desse inédito formato de gestão. Seguindo orientação, as ações que estão sendo desenvolvidas estão sendo apontadas e serão posteriormente registradas em um Relatório de Atividades Remotas. Com isso, será possível demonstrar de forma transparente à sociedade que a Agência neste período desempenhou suas atribuições fundamentais, mesmo com todas as dificuldades do momento.

Aneel - COVID 19

Suspensa por 90 dias aplicação de reajustes da Energisa MS e outras duas distribuidoras

Em meio à pandemia causada pelo novo Coronavírus, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) suspendeu por 90 dias aplicação de três reajustes de tarifas aprovados na terça-feira (7/4) pela agência e que, pelo cronograma normal, entrariam em vigor dia 8.

Um dos reajustes aprovados, mas com aplicação postergada, é o da Energisa Mato Grosso do Sul, que atende 74 municípios do estado. O efeito médio total, considerando todas as classes de consumo, será de 6,90%, acréscimo que não terá que ser suportado pelos próximos 3 meses. A medida alcança também as distribuidoras CPFL Paulista e Energisa Mato Grosso, que têm reajuste anual na mesma data.

O diferimento foi solicitado pelas próprias concessionárias. As empresas continuarão cobrando as atuais tarifas até 30 de junho de 2020.

A diferença nas receitas será ajustada e considerada nos próximos processos tarifários das distribuidoras. As contribuições das empresas à Conta de Desenvolvimento

Energético (CDE) - um fundo setorial que tem como objetivo custear diversas políticas públicas do setor elétrico brasileiro - nesse mesmo período, foram reduzidas do valor diferido, devendo ser repostas à conta no segundo semestre deste ano.

Medidas aprovadas para garantir segurança na distribuição de energia

A Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) aprovou, em Reunião Pública Extraordinária, conjunto de medidas para garantir a continuidade do serviço de distribuição de energia elétrica, protegendo consumidores e funcionários das concessionárias em meio ao cenário de pandemia do novo coronavírus.

As medidas aprovadas, em reunião virtual do colegiado da Agência, terão validade de 90 dias, podendo ser prorrogadas.

Entre as decisões está a de vedar a suspensão de fornecimento por inadimplência. Estão contemplados os consumidores de todas as distribuidoras do País, incluindo os da Energisa MS e Elektro que atendem Mato Grosso do Sul. As distribuidoras são fiscalizadas pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos, por meio de convênio do Estado com a Aneel.

COVID-19: MEDIDAS TEMPORÁRIAS DA ANEEL PARA GARANTIR SEGURANÇA DE CONSUMIDORES E FUNCIONÁRIOS NA DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

FORNECIMENTO

- VEDAR TEMPORARIAMENTE A SUSPENSÃO DO FORNECIMENTO POR INADIMPLÊNCIA DE CONSUMIDORES RESIDENCIAIS, TANTO RURAIS COMO URBANOS, E DE SERVIÇOS ESSENCIAIS

LEITURA DO CONSUMO E FATURA

- PERMITIR A SUBSTITUIÇÃO DA FATURA MENSAL IMPRESSA POR FATURAS ELETRÔNICAS OU CÓDIGO DE BARRAS
- PERMITIR QUE AS LEITURAS SEJAM FEITAS EM INTERVALOS DIFERENTES OU SUBSTITUÍDAS POR AUTOLEITURA OU CONSUMO MÉDIO NOS ÚLTIMOS 12 MESES

ATENDIMENTO

- PERMITIR QUE AS DISTRIBUIDORAS SUSPENDAM ATENDIMENTO PRESENCIAL E INTENSIFIQUEM RECURSOS AUTOMÁTICOS NO SAC
- PRIORIZAR, NOS ATENDIMENTOS TELEFÔNICOS, SOLICITAÇÕES DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA
- PRIORIZAR RESTABELECIMENTO DE SERVIÇOS E PEDIDOS DE LIGAÇÃO PARA LOCAIS DE TRATAMENTO HOSPITALAR DA POPULAÇÃO

OUTROS SERVIÇOS

- MANTER APENAS OS DESLIGAMENTOS PROGRAMADOS ESTRITAMENTE NECESSÁRIOS
- SUSPENDER PRAZOS PARA SOLICITAR RESSARCIMENTOS POR DANOS EM EQUIPAMENTOS
- ELABORAR PLANO DE CONTINGÊNCIA ESPECÍFICO PARA ATENDIMENTO DE UNIDADES MÉDICAS E HOSPITALARES

A DISTRIBUIDORA DEVE DAR AMPLA DIVULGAÇÃO DE QUALQUER PARALISAÇÃO DE SERVIÇO.

Regime Excepcional de Teletrabalho: um desafio para a Câmara Técnica de Energia

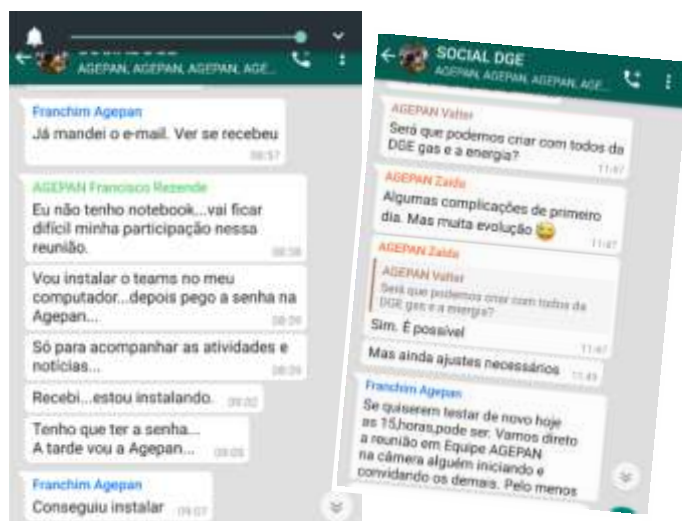
Equipe da Catene/DGE relata experiência inovadora com o sistema de trabalho remoto. O que começou como uma necessidade, forçada pelas circunstâncias, se revelou um grande desafio, que a equipe está vencendo. Reuniões online, ferramentas de tecnologia, sistemas de comunicação à distância são alguns dos elementos a que todos estão tendo que se adaptar. E o resultado é que a dificuldade tem se tornado em oportunidade. Confira:

Desde que foi decretado pelo Governo do Estado o Regime Excepcional de Teletrabalho tem sido um desafio para a Câmara Técnica de Energia - CATENE - exercer suas atividades.

Facilitou um pouco o fato de que essa condição excepcional também atingiu os servidores da ANEEL, com a qual trabalhamos em cooperação, por convênio, e a mesma adotou a Plataforma Teams da Microsoft para diversas atividades: comunicação, troca de arquivos, reuniões virtuais, chats, disponibilização de documentos. Enfim, “tocar o barco” mesmo sem sair de casa.

No começo parecia impossível...

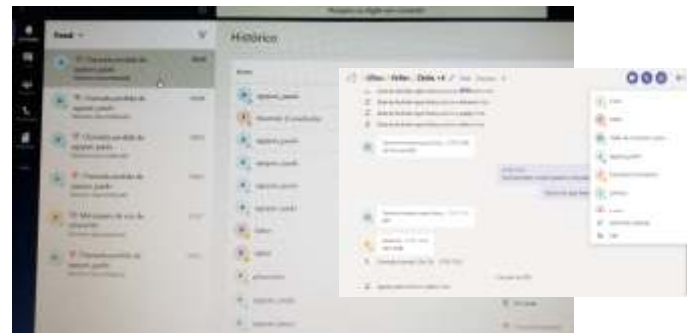
Nem todos dispomos de notebook, conexão rápida de internet, não tínhamos acesso aos arquivos da Agepan, fora outras dificuldades que surgiram.



Mas fomos evoluindo.

Depois de algumas dificuldades, com “erros de iniciante” no uso da plataforma Teams decidimos testar criando uma plataforma de teste para a DGE antes de participar das reuniões agendadas pela ANEEL, que a essa altura, com todos os servidores já treinados, diariamente indicava o agendamento de mais uma Reunião pela plataforma.

Enfim, criamos uma organização! Assim começamos os testes.



Usamos essa plataforma com a Organização Agepan, criamos a equipe DGE e começamos o treinamento.

Nas primeiras reuniões usamos o que tínhamos em casa: celular, tablet, notebook, microcomputador de mesa, às vezes antigos.

Não foi fácil. Foi uma experiência nova.



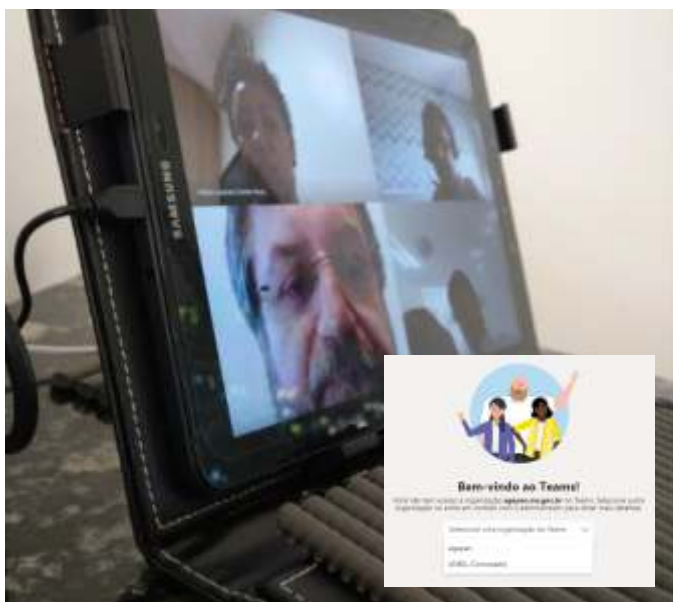
Afinal, nenhum membro da equipe já foi cameraman. Detalhes como foco, luzes, óculos com reflexo, maquiagem, não só parecem, como realmente são desafiadores

e, com certeza, lidar com esses conceitos não é habilidade comum que constatamos nos servidores da CATENE.

Também não foram habilidades que listamos no nosso PGDI!

Enfim, após algum tempo de organização estávamos treinados e preparados para participar com profissionalismo nas Reuniões da ANEEL. Nesse ponto, estávamos configurados e já participantes, no Teams, das equipes de fiscalização das superintendências SFE (distribuição) e SFG (geração).

Prontos para o Teletrabalho! Ao final, deu certo.



Em 17 de abril fizemos a quarta reunião com a ANEEL pela plataforma. Reunião com a SFG para tratar das fiscalizações de usinas em implantação, UTEs, retorno às usinas fiscalizadas na campanha Segurança de Barragens e também discutimos o Processo Decisório a partir da publicação da Resolução 846/2020.

Surpreendentemente, constatamos que após um mês de Teletrabalho estamos descobrindo que podemos ser muito produtivos usando uma ferramenta adequada e tendo disciplina.

Um dos produtos contratados pela SFE, no Contrato de Metas AGEPA/ANEEL 2020, é o desenvolvimento de novos procedimentos de Fiscalização.

Estamos desenvolvendo em conjunto com a AGER (Mato Grosso) e com a ARCE (Ceará). Como? Em Teletrabalho, usando a plataforma Teams para reuniões, inclusive com a SFE.

Nesse curto espaço de tempo, nossa equipe tem se dedicado, também, aos treinamentos oferecidos por

nossas organizações cooperadas, principalmente ABAR e Escolagov entre outras:

Dessa forma, hoje a equipe da CATENE se faz presente onde as demais Agências Reguladoras também se fazem, como na figura abaixo, em cursos promovidos pela ABAR!

Servidor	Curso	Carga Horária	Entidade	Situação
Franchim	ISO 9000	40 horas	FASULMG	Concluído
Rezende	ISO 9000	40 horas	FASULMG	Concluído
Franchim	Redação e produção de textos	40 horas	FASULMG	Concluído
Rezende	Redação e produção de textos	40 horas	FASULMG	Concluído
Franchim	Modelo de Implementação das Boas Práticas Regulatórias	8 horas	ABAR	Concluído
Rezende	Modelo de Implementação das Boas Práticas Regulatórias	8 horas	ABAR	Concluído
Franchim	Análise do Resultado Regulatório ARR	04 horas	ABAR	Concluído
Rezende	Análise do Resultado Regulatório ARR	04 horas	ABAR	Concluído
Paulo Patrício	Análise do Resultado Regulatório ARR	04 horas	ABAR	Concluído
Franchim	Plano de Contingência - Gestão da Continuidade de Negócios	03 horas	ABAR	Matriculado 23 de abril
Rezende	Plano de Contingência - Gestão da Continuidade de Negócios	03 horas	ABAR	Matriculado 23 de abril
Franchim	Gestão Estratégica	03 horas	ABAR	Matriculado 14 de maio
Rezende	Gestão Estratégica	03 horas	ABAR	Matriculado 14 de maio
Paulo Patrício	Disseminadores de Educação Fiscal EaD	120 horas	Escolagov	Cursando
Paulo Patrício	Excel - EaD	20 horas	Escolagov	Cursando
Zaida	Gestão de Convênios na Administração Pública- EaD	20 horas	Escolagov	Cursando

Também se faz presente onde outros servidores estão, como nos cursos oferecidos pela Escolagov.

Com certeza tem sido um momento difícil para todos nós, mas também um momento de aprendizado, de nos reinventar.

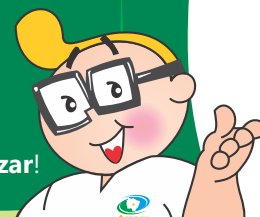
A SFE nos autorizou o retorno ao Acompanhamento do Plano de Resultados da Distribuidora Energisa MS, uma forma de fiscalização por monitoramento.

Faremos reuniões virtuais com a Distribuidora, talvez, pela própria plataforma Teams, que servirá também para apresentar os resultados à ANEEL.

Um novo tempo!

Bandeira Verde no mês de Abril

Não haverá cobrança extra na conta de energia elétrica. **Vamos Economizar!**



Reduza o tempo no banho

Difícil seguir essa recomendação no frio, mas faça um esforço. Os chuveiros elétricos são responsáveis por um grande gasto de energia elétrica.

Reajuste no transporte de passageiros é suspenso em função do Covid-19

A Agepan abriu Consulta Pública, com período para envio de contribuições iniciado no dia 12 e término no dia 27 de março, para receber sugestões, comentários e contribuições sobre o processo referente à proposta de Reajuste Anual das Tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros de MS.

Cumprindo o preceito de participação social e transparência, a Ouvidoria desencadeou o processo de Consulta Pública. A Nota Técnica da Câmara de Regulação Econômica da Diretoria de Transportes, Rodovias e Portos, com todas as informações sobre o reajuste tarifário, e o modelo para envio de contribuições foram disponibilizados aos interessados no site da Agepan na Internet e na sede da Agência, em Campo Grande.

Suspensão

Ainda em março, por decisão da Diretoria Colegiada, o processo de Reajuste Anual das Tarifas do Serviço de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros de Mato Grosso do Sul, que teria data de entrada em vigor em 1º de abril, foi suspenso, e a Consulta Pública sobre o tema, cancelada.

De acordo com o diretor-presidente da Agência, Yousif Domingos, embora o regulamento do serviço estabeleça a recomposição tarifária nesse período do ano, a situação extraordinária enfrentada no Estado, no País e no mundo requer a suspensão. "Em um momento em que todos os cidadãos estão sendo fortemente afetados e os governos e as concessionárias buscam atenuar o impacto dos custos dos serviços públicos em geral, é indiscutível a necessidade de suspender esse processo.

Conforme o estudo técnico realizado pela área econômica da Diretoria de Transportes, Rodovias e Portos, os índices oficiais publicados pelo IBGE apontam que no

último período de doze meses (fevereiro/2019 a janeiro/2020) o acumulado correspondeu a 4,19%, sendo esse o percentual que estava sendo considerado no reajuste do valor do coeficiente tarifário nas linhas estruturais, regionais, regionais com característica urbana e locais.

Os dados constam da Nota Técnica Regulatória disponibilizada para conhecimento e contribuições na Consulta Pública desde o dia 12 de março. "Estamos cancelando a Consulta e o reajuste previsto para abril. Com isso, não haverá aplicação de alteração nas tarifas", reforça o diretor Ayrton Rodrigues.

Contrato de R\$ 1,7 bilhão da MS-306 é assinado



Foto: Chico Ribeiro

Para garantir diversas melhorias na condição de tráfego, conforto aos motoristas e redução no número de acidentes, o governador Reinaldo Azambuja assinou com a concessionária Way 306 o contrato de concessão da rodovia MS-306, em uma extensão de 219 quilômetros. A área de abrangência vai da divisa com Mato Grosso até a BR-158, em Cassilândia.

O contrato envolve um valor de R\$ 1,77 bilhão. "Os investimentos são de R\$ 932 milhões, sendo R\$ 600 milhões nos cinco primeiros anos. Já para o primeiro ano são R\$ 110 milhões entre pavimento, construção das edificações, a parte de tecnologia da fibra óptica, com Circuito Fechado de Televisão, nossas câmeras têm alcance de até 5 quilômetros para atendimento ao usuário – existe

uma carência muito grande de telefonia na região, se você quebra o carro hoje não tem como ser atendido – e isso vai nos facilitar na operação, que é a parte de atendimento ao usuário para dar esse conforto e essa segurança para eles”, explicou o diretor-presidente da concessionária, Paulo Nunes Lopes.

Os investimentos devem começar em 30 dias, período para arrolamento e transferência, em que será feita uma vistoria em toda a rodovia. A rodovia é de intenso tráfego de caminhões, necessitando de investimentos permanentes. “Quem conhece o trecho sabe que as melhorias esperadas são muito grandes. Temos a certeza de que todos os usuários, em breve, entenderão o que é uma concessão que funciona de fato. Se você andar hoje na rodovia, ela tem grandes problemas. Ela está quase que intrafegável, eu diria muito ruim. Então, as atitudes serão tomadas de imediato”, disse o acionista da Way 306, João Leopoldino Neto.



Serão beneficiados 66 mil habitantes. Além da melhoria das condições de tráfego e garantia de segurança, conforto e redução no número de acidentes, a concessão irá gerar mais de 2 mil empregos diretos e indiretos, diminuir o tempo de deslocamento e custo com a manutenção de veículos, gerar oportunidades de negócios na região e uma economia de R\$ 4 milhões ao ano – que é o valor investido atualmente na manutenção da rodovia. Os municípios atendidos são Costa Rica, Chapadão do Sul e Cassilândia

Pedágio

Na prática, isso significa pista duplicada, acostamento, serviços como socorros médico e mecânico, inspeção de tráfego, combate à incêndio e retirada de animais da pista, entre outros. Já a cobrança de pedágio irá acontecer apenas após um ano. A estimativa é de 3 mil veículos circulando pela rodovia por dia. Ao todo, a MS-206 receberá três praças de cobrança, com tarifa básica de R\$ 8,72.



Veículo

A concessionária também fez a doação de um veículo Amarok à Agepan para ser usado nas ações rotineiras de fiscalização.

A concessionária é formada pelas empresas: Engenharia e Comércio Ltda (empresa líder), TCL Tecnologia e Construções, Torc Terraplanagem Obras Rodoviárias e Construções Ltda, Senpar Ltda e GLP O. Participações AS.

Transporte intermunicipal de passageiros é alterado

Assim como em outros serviços, a pandemia teve grande impacto no transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em Mato Grosso do Sul. O serviço foi quase integralmente suspenso na última semana de março, com a paralisação de empresas que por alguns dias vinham operando de forma contingenciada, com redução de carros e horários. A medida foi adotada em função da queda abrupta de demanda, das restrições adotadas por Prefeituras em relação ao uso dos terminais e acesso às cidades, e das ações que precisaram ser tomadas pelas empresas em prol da segurança de seus funcionários e dos usuários.

Não houve oficialmente determinação de paralisação de operações no sistema. A Agepan seguiu acompanhando de forma permanente com as transportadoras as condições operacionais e divulgou orientação aos passageiros que já tivessem adquirido passagens para que procurem a empresa posteriormente, para fazer a remarcação da viagem quando o sistema for normalizado. Também é possível solicitar o reembolso do valor pago, caso a viagem não seja mais do interesse. Essas são garantias asseguradas pelo regulamento do transporte intermunicipal e demais instrumentos legais de defesa do consumidor.



Operações

Nos primeiros dias da situação de emergência provocada pela pandemia do novo coronavírus, as empresas que fazem simultaneamente as modalidades de linhas interestaduais e intermunicipais, como Viação Mota, Andorinha e Umarama, já haviam suspenso as atividades, devido à queda brusca de demanda e restrições também impostas para circulação em outros estados. Empresas que operam apenas no sistema intermunicipal também tiveram a procura reduzida e mantiveram o serviço de forma contingenciada, com menos horários e associando as viagens de passageiros com a de entrega de encomendas que essas empresas realizam.

No monitoramento permanente, a Agepan identificou que três linhas com característica semiurbana continuavam garantindo a viagens, especialmente, a trabalhadores que não foram dispensados, pela natureza da atividade que exercem. São trajetos curtos de linhas regulares, entre municípios muito próximos, onde há deslocamento diário de pessoas da cidade em que moram para onde trabalham: linhas Itaporã-Dourados, executada pela Expresso Maringá, com três horários; Batayporã – Nova Andradina, operada pela Piccoli Transportes em 12 horários; e Ladário – Corumbá, de responsabilidade da

Andorinha, com 7 horários. Tratam-se de linhas semiurbanas entre cidades vizinhas. Algumas reduziram a quantidade de partidas e o número de passageiros está menor que o rotineiro, mas a continuidade das operações está ajudando a garantir a locomoção de pessoas que, pela atividade exercida, não podem se manter em isolamento social. São funcionários de áreas essenciais e de empresas que mantiveram suas atividades, especialmente no setor da indústria, como a de alimentos.

Cuidados

Para essas transportadoras, continuou valendo a determinação da Agepan de seguir todas as recomendações das autoridades de saúde e da própria Agência sobre redobrar a atenção com a higiene dos veículos: limpeza dos carros antes e depois de cada viagem, disponibilidade de álcool em gel para motoristas, cobradores e, se possível, passageiros. Havendo possibilidade, também é recomendado disponibilizar máscaras e luvas aos funcionários.

Dentro dos ônibus, devem orientar os viajantes a manterem distância, não sentando todos próximos como em uma viagem convencional.

O passageiro também deve observar todas as recomendações amplamente divulgadas, e não viajar se apresentar qualquer sintoma. Se a viagem for indispensável e não puder ser adiada, adotar todas as medidas indicadas pelos órgãos de saúde quanto a higiene, desde o momento de comprar a passagem até o desembarque.

Fretamento

A modalidade de fretamento turístico foi praticamente paralisada, considerando que atrativos, restaurantes, hotéis, pousadas e empreendimentos do setor em geral foram diretamente impactados pela necessidade de evitar aglomerações. Com a suspensão de aulas em universidades, o transporte fretado de grupos estudantis também não está ocorrendo.

O fretamento contínuo para trabalhadores é uma modalidade que ainda está ocorrendo, no caso daquelas empresas que, por sua natureza, não paralisaram as atividades.



Atendimento presencial na Agência é temporariamente suspenso

Desde a última semana de março, o atendimento presencial na Agepan está temporariamente suspenso, conforme a Portaria nº 181, publicada no dia 20 de março. Por meio dessa publicação e da divulgação em veículos de imprensa e na rede social Facebook, os usuários em geral dos serviços da Agência foram comunicados que a medida vale enquanto perdurar o estado de emergência de importância internacional decorrente do coronavírus (COVID-19).

Mesmo sem o meio presencial, o atendimento ao público não deixa de ser feito, ocorrendo pelos seguintes canais de comunicação:

- a) Site da Agepan: www.agepan.ms.gov.br
- b) E-mail: agepan@agepan.ms.gov.br
- c) Telefones: (67) 3025-9500 ou (67) 3025-9501

Regime de teletrabalho e atendimento remoto

Com a suspensão do atendimento presencial, a Agência, em cumprimento ao que foi estabelecido nos decretos estaduais nº 15.395 e nº 15.398, adotou a partir do dia 23 de março o Regime Excepcional de Teletrabalho. Servidores permanecem atuando em atividades que possam ser executadas à distância, assim como a Diretoria Executiva, que irá manter regularmente as eventuais decisões

colegiadas que forem necessárias. Sem o atendimento presencial, foram disponibilizados para contato os e-mails agepan@agepan.ms.gov.br, presidencia@agepan.ms.gov.br, e os demais e-mails corporativos.

Serviços e Reclamações

A Agepan reforça aos usuários dos serviços públicos fiscalizados pela Agência que os pedidos de serviço devem ser feitos diretamente às concessionárias (Sane-sul, Energisa MS, Elektro, MSGás). São elas as responsáveis por essa prestação e que dispõem dos meios para atender rapidamente as solicitações. Os telefones e outros canais de contato estão disponíveis nas respectivas faturas, nos sites e nas redes sociais das empresas.

Para usuários do transporte intermunicipal, as operadoras também poderão informar mais rapidamente e tirar dúvidas sobre disponibilidade de viagem, passagens adquiridas e confirmação de partidas.

Se o consumidor entender que não houve uma solução adequada poderá manter contato com a Ouvidoria.

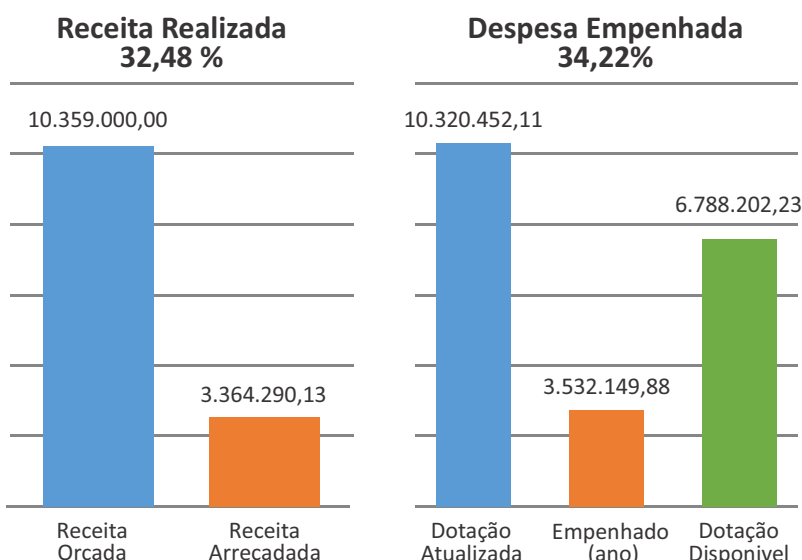
Ouvidoria

O atendimento pelos canais da Ouvidoria foi mantido, de forma remota e com adaptações:

- Sistema eletrônico e-Ouv: ouvidoria.agepan.ms.gov.br
- E-mail: ouvidoria@agepan.ms.gov.br
- Excepcionalmente, os números que estarão disponíveis para chamada telefônica são: (67) 3025-9534 e 3025-9535, com atendimento de segunda a sexta-feira, de 7:30 às 13:30.

Execução Orçamentaria - Janeiro a Março/2020

Receita Orçada	10.359.000,00
Dotação Inicial	10.359.000,00
Dotação Atualizada	10.320.452,11
Receita Arrecadada	3.364.290,13
Empenhado (ano)	3.532.149,88
Dotação Disponível	6.788.202,23
Liquidado (ano)	3.394.777,78
Pago (ano)	3.334.197,42
Liquidado a Pagar (ano)	60.580,36



Diz Câmara de Julgamento

Foram realizados nos 3 primeiros meses do ano de 2020 seis reuniões, entre sorteios de processos para relatoria e julgamento de processos. As reuniões aconteceram no período de 23 de janeiro a 5 de março.

Recebeu 74 processos até o dia 5 de março para relatoria, voto e julgamento, sendo:

- Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros - 73 processos.
- Saneamento Básico - um processo.

Existem processos aguardando julgamento, alguns já sorteados às relatorias, e outros aguardando a próxima reunião.

Do total recebido, 22 foram julgados, com os seguintes resultados:

- Penalidade de Multa Mantida - 14 processos do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros;

- Penalidade de Multa Convertida em Advertência - 4 processos, todos do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros;

- Auto de Infração Anulado - 4 processos, sendo 03 de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros e um de saneamento básico.

A Câmara tem procurado contribuir com as adequações necessárias nos processos e nota-se uma melhoria crescente de julgamento, o que demonstra que os objetivos da Diretoria Executiva e da Câmara de Julgamento estão sendo alcançados.

Para o presente ano a Câmara de Julgamento deseja continuar adequando seus próprios procedimentos a fim de firmar-se como uma instância recursiva célere, eficiente e reconhecida, bem como continuar auxiliando as áreas na melhoria diária dos seus procedimentos.

Diz Ouvidoria

Ouvidoria realiza mais de 100 atendimentos remotos

O atendimento remoto realizado pela Agepan a partir da adoção do Regime Excepcional de Teletrabalho no serviço público estadual tem ajudado a manter um dos principais serviços prestados ao público, o de Ouvidoria. Entre os dias 23 e 31 de março, um total de 104 solicitações foram registradas pela equipe, mesmo com atendimento à distância.

O cenário provocado pela pandemia do novo coronavírus tem gerado muitas dúvidas em clientes das prestadoras de serviço público, e o atendimento na Ouvidoria da Agência Reguladora tem ajudado a esclarecer, informar e orientar os usuários. Os pedidos de informação representaram a quase totalidade das solicitações nos últimos 14 dias de março, com 99 ocorrências. As principais dúvidas foram relacionadas aos serviços de saneamento básico prestado pela Sanesul (65) e o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros (19). Também foram respondidas dúvidas diversas sobre atividades da própria Agepan (14). As reclamações registradas totalizaram quatro.

“A Diretoria da Agência e o setor de Ouvidoria, em articulação com a área técnica, empregaram esforços para que os principais canais de contato fossem mantidos ou adaptados, de forma a não deixar os usuários desassistidos”, conta a ouvidora Cristiane Leite.

O sistema on line para registro de solicitações (ouvidoria.agepan.ms.gov.br) e o e-mail (ouvidoria@agepan.ms.gov.br) estão regularmente acessíveis, e consistem na melhor opção para quem quer tirar dúvidas ou formalizar uma queixa. O canal telefônico recebeu uma adaptação provisória, com a disponibilização de dois números fixos em que o usuário liga e a chamada é transferida para telefones da equipe de atendentes: 3025-9534 e 3025-9535, com atendimento de segunda a sexta-feira, de 7:30 às 13:30.

Serviços e Reclamações

A Agência reforça aos usuários que os pedidos de serviço devem ser feitos diretamente às concessionárias. São elas as responsáveis por essa prestação e que dispõem dos meios para atender rapidamente as solicitações. As empresas dispõem de canais digitais de atendimento, divulgados em seus sites e redes sociais. Os telefones estão disponíveis nas respectivas faturas.

Pratique a Coleta Seletiva de Lixo



Relatório de Efetividade 2019

Foi concluída a revisão de conteúdo pelas áreas da Agência e, para a devida finalização desse trabalho, estamos no aguardo da resposta da SGI, quanto a possível colaboração de um técnico, para a diagramação dos gráficos e das imagens que ilustram o informativo.



Sistema SIGIS/REGULASAN

A Gerência de Planejamento recebeu da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul - UFMS a minuta do projeto de extensão que se encontra em tramitação para a devida aprovação. No âmbito da Agência, foi realizada uma reunião remota com a finalidade de analisar os resultados obtidos até o momento e definir os próximos passos.

No cronograma inicial está proposto que o projeto seja aprovado ainda em abril e que as atividades iniciem a partir do mês de maio.

Porém, algumas contrapartidas, delegadas à Agepan/Segov, sobre as Bolsas aos discentes e docentes da UFMS, envolvidos no desenvolvimento do programa, aguardam a pertinente aprovação e a destinação dos recursos.

Diz Assessoria de Relações Institucionais

Relatório de Atividades 2018

Em fase de edição/finalização e no aguardo do envio de conteúdo restante das ações desenvolvidas, durante o período de 2018, pelas áreas da Agência.

Por solicitação da Assessoria foi encaminhada uma mensagem, aos responsáveis pelo envio do conteúdo ainda faltante, ratificando a importância desse informativo quanto a publicidade e a transparência exigida constitucionalmente dos órgãos públicos à sociedade.



“Pode-se cortar todas as flores, mas não se pode impedir o retorno da primavera.”

Provérbio Hindu

