Diz Agepan

INFORMATIVO 59 • Janeiro de 2021

Palavras da Diretoria

Unidos na Fé e no Trabalho

Com a volta à normalidade, esperada para o ano de 2021, antevemos uma época de muito trabalho e desafios para a Agência: rodovias estaduais pedagiadas, Aquário do Pantanal, novo Marco do Saneamento Básico, novo Marco Regulatório do Gás Canalizado, terminais portuários de Porto Murtinho - atribuições que serão somadas às tantas outras que fazem parte do nosso cotidiano.

Manter o entusiasmo e o foco da equipe de colaboradores, após um período extremamente difícil e danoso para todos, onde a rotina de trabalho foi alterada drasticamente, são premissas necessárias para a retomada do alto nível de entrega de resultados que caracteriza a Agepan. Estaremos juntos: unidos na fé e no trabalho e, sem dúvidas, formidáveis.

Youssif Domingos
Diretor Presidente

Expectativas positivas

Mesmo em situação de pandemia tivemos um ano de evolução regulatória, adaptando a nossa realidade à essa nova situação por meio de mudanças procedimentais com a inclusão de soluções tecnológicas. Neste ano temos grandes expectativas no que tange à regulação dos serviços de Gás Canalizado, Energia e Aquário.

Com a iminente aprovação do novo marco legal do Gás Canalizado haverá a necessidade da adequação regulatória de normativos, com a inclusão de novos agentes e novas regras de comercialização.

Na área da energia elétrica, é muito provável que a Aneel delegue à Agepan parte da fiscalização da transmissão, um setor extremamente estratégico para o Estado.

Mantendo-se a programação de conclusão do Aquário do Pantanal, daremos o início efetivo da fiscalização da gestão do empreendimento no âmbito da qualidade de atendimento ao público e da regulação tarifária.

Valter Almeida da Silva
Diretor - Gás Canalizado, Energia e Aquário

Avanço no Saneamento

O Brasil convive com um saneamento precário há muito tempo. Pela estimativa da ONU, 15 mil pessoas morreram por falta de saneamento adequado todos os anos, e 350 mil são internadas no Brasil. Mas esse cenário tende a mudar. Com a aprovação da Lei 14.026, em 15 de julho de 2020, que atualiza o marco legal do saneamento básico, e com o Plano Nacional de Saneamento Básico - PLANSAB que prevê a universalização das quatro vertentes do Saneamento: água, esgoto, resíduos sólidos e drenagem urbana, até 2033, cada vez mais o mercado do saneamento tende a crescer.

Com a PPP de esgoto da Sanesul, e com o Projeto Resíduos Sólidos – Disposição Legal do MPMS e TCE-MS, esperamos um aumento expressivo na cobertura desses serviços a partir de 2021. Mato Grosso do Sul tem avançado nesses últimos dois anos com ações concretas nessas áreas, e a Agepan vem se preparando para desempenhar com segurança suas atribuições de regular e fiscalizar esses serviços.

Marilúcia Sandim
Diretora - Saneamento Básico

Um ano de muito trabalho

No setor do transporte intermunicipal de passageiros, muito afetado pela pandemia, bons frutos são esperados para 2021. De um lado, a conclusão do Plano Diretor de Transportes ainda em janeiro, do outro lado, a sistematização dos dados dos bilhetes eletrônicos, que disponibiliza de forma temporal e fidedigna toda a movimentação dos passageiros usuários do sistema.

Na área de rodovias, a conclusão dos trabalhos inicias para entrega à sociedade, ainda no primeiro trimestre, das obras iniciais para a segurança no tráfego da MS 306 – a primeira concessão de rodovias no Estado.

Já no âmbito de Portos, a conclusão dos estudos e levantamentos para a construção de um Novo Modelo Regulatório é um passo importante que objetiva elevar a performance do setor por meio da inovação e da competitividade.

Esses indicadores nos permitem visualizar um ano de muito trabalho, desafios e recompensas concretas.

Ayrton Rodrigues
Diretor - Transportes, Rodovias e Portos

Época de acreditar

Mais um ano se finda e com ele as situações conflitantes enfrentadas por todos, porém superadas. Sem dúvidas é tempo de recapitular os acontecimentos de 2020 e "planejar" para o que virá no ano de 2021. Sob essa perspectiva, acreditamos que é tempo, sim, de renovar os planos, repensar algumas propostas, ajustar projetos e investir em melhorias para a Agência.

É época de pensar positivamente e acreditar nos nossos objetivos que, porventura, não foram alcançados, neste ano que se inicia irão se concretizar.

Sandra Fabril
Superintendente de Administração e Planejamento

Aquário do Pantanal

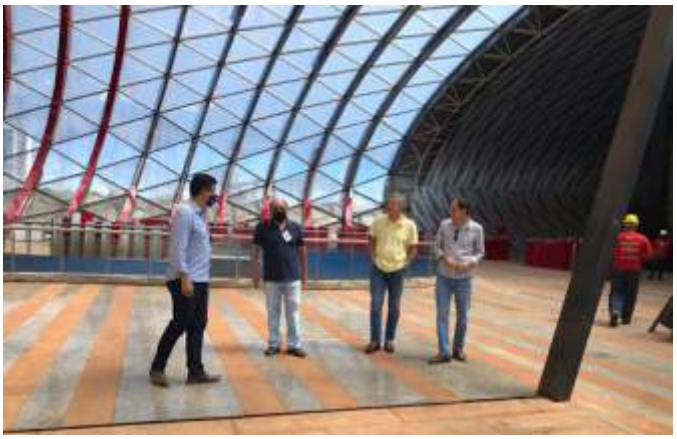
Diretor da Agência participa de visita técnica às obras

Em mais uma atividade preparatória para a futura fiscalização da gestão do Aquário do Pantanal, o diretor de Gás, Energia e Aquário, engenheiro Valter Almeida da Silva, participou no dia 10 de dezembro de uma visita técnica às obras. A convite do secretário de Infraestrutura e vice-governador do Estado, Murilo Zauith, ele acompanhou mais uma verificação do andamento das instalações.

Também participaram os engenheiros Domingos Sávio, da Agência Estadual de Gestão de Empreendimentos (Agesul), e Ahmad Gebara, representando o Conselho Regional de Engenharia e Agronomia (CREA/MS).

"Considerando que assim que o Aquário entrar em funcionamento a Agepan vai iniciar o trabalho de fiscalização de sua operação, é fundamental acompanhar de perto a evolução do empreendimento. Fizemos uma visita rápida, mas importante para observação do andamento das obras e obtenção de informações técnicas", explica o diretor Valter.

A previsão da Seinfra é de conclusão no fim de 2021. A Agepan será o órgão regulador da gestão, fiscalizando o contrato de concessão, cobrança de tarifas e condições do atendimento da visitação.



Lei do Gás

Abar e Agepan comemoram vitória em votação no Senado

O Senado aprovou no dia 10 de dezembro a Nova Lei do Gás (PL 4.476) em texto que incorpora importantes mudanças defendidas pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar). Em Nota Pública e documento enviado a senadores e governadores nos últimos meses, a Abar sugeriu emendas para garantir o respeito às atribuições constitucionais dos estados na regulação do mercado de gás. As mudanças foram contempladas na versão aprovada pelo Senado, que voltará à Câmara para nova votação.

A Agepan, membro da Abar, também comemorou a aprovação do texto com as incorporações.

Acatando uma emenda de sugestão da Abar, o relator da matéria, senador Eduardo Braga, alterou o texto argumentando que "o Governo Federal, em razão do Artigo 25, parágrafo 2º da Constituição, só deve regular as atividades da produção de gás natural até o *citygate*, ou seja, o ponto de entrega do produto às concessionárias estaduais".

O presidente da Associação, Fernando Franco, avalia que "a regulação saiu vitoriosa". Uma das principais conquistas foi a retirada do Artigo 25 do texto do PL. O relator considerou que o Projeto, ao estabelecer que a regulamentação das atividades de transporte e comercialização

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

Diretoria da Presidência: **Youssif Domingos**
Diretoria de Regulação e Fiscalização - Área de Transportes, Rodovias e Portos: **Ayrton Rodrigues**
Diretoria de Regulação e Fiscalização - Área de Gás Canalizado, Energia e Aquário: **Valter Almeida da Silva**
Diretoria de Regulação e Fiscalização - Área Saneamento Básico: **Marilucia Pereira Sandim**
Superintendência de Administração e Planejamento: **Sandra Regina Fabril**

Diz Agepan — Ações mensais, desenvolvidas por intermédio da Presidência, Diretorias, Ouvidoria, Gerências, Assessorias, Câmaras Técnicas, e demais colaboradores.

Colaboradores •ARI **Carlos Duailibe** •ACOM **Gizele Oliveira** •GEPLAN **Elisa Paes** •CATESA e CRES **Janaína Alves** •CATENE **Liliam Matos** •CATRANSP **Caroline Tomanquevez** •CATEGÁS **Valter Almeida** •GEAF **Rafael Ribeiro** •CRET **Ernesto Katsu** •CRES **Iara Marchioretto** •ATI **Manoel de Souza** •Ouvidoria **Cristiane Figueiredo** •PJUR **Fabíola Porcaro** •RH **Angela Aragão**

Coordenação Editorial **Gizele Oliveira** e **Carlos Duailibe** Projeto Gráfico **Carlos Duailibe**

ficariam a cargo da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP), deveria suprimir esse artigo, "para evitar que futura regulamentação venha a violar a competência constitucional dos estados na distribuição de gás canalizado".

Mato Grosso do Sul

O diretor de Gás e Energia, Valter Almeida da Silva, considera que houve evolução considerável no texto. "Somente agora os entes regionalizados foram ouvidos. A mudança trouxe uma redação que deixa a situação local mais adequada, até mesmo aos princípios constitucionais que estabelecem que a distribuição local é prerrogativa do estado", explica. "Consideramos que foram corrigidas situações que estavam inadequadas, trazendo garantias aos estados e dando segurança jurídica às distribuidoras estaduais".

Ele aponta que as alterações também consolidam a questão regulatória, delimitando as competências da ANP, mantendo as atividades locais sob responsabilidade Regulatória da Agências Reguladoras Estaduais, como a Agepan, em Mato Grosso do Sul.

Gasodutos

A Abar e suas associadas consideram relevantes, ainda, as alterações nos trechos do PL que tratam da classificação dos gasodutos pela ANP, que excluíram do âmbito da agência nacional os gasodutos já classificados como de distribuição. "A adequação da redação com relação a classificação dos gasodutos deixou claro a questão dos ativos das distribuidoras estaduais que ficaram preservados, mantendo sua utilização no âmbito da distribuição local", explica Valter Silva.

Diz Diretoria - Transporte, Rodovias e Portos

Fiscalizações

Prática de linha não autorizada respondeu por maioria das autuações em novembro

Flagrantes de ônibus de fretamento fazendo transporte de forma irregular responderam pela maior parte das autuações durante fiscalizações Agepan em novembro. Foi identificado que uma empresa agregada ao aplicativo Buser continuava operando no modelo de linha regular, transportando a média de 40 passageiros. A empresa recebeu cinco autos de infração

Ao todo, entre os dias 3 e 23 foram feitas 190 abordagens, com 12 autuações e uma retenção de veículo. O perímetro urbano da Capital e saídas, e as grandes cidades e municípios vizinhos em todas as regiões tiveram operações.

Cooperação

Parte das ações de fiscalização foi realizada com a cooperação do Exército, que na ocasião fazia uma operação na região de Miranda. No posto da Polícia Rodoviária Federal, na BR-262, 43 veículos foram abordados – entre ônibus, micro-ônibus e automóveis.

Nessa região, a Agepan tem mantido reforçada a fiscalização contra o transporte clandestino realizado por carros de aplicativos vindos de Corumbá. Na localidade também está mais intensa a vistoria do fretamento, para checagem de toda a documentação exigida nesse tipo de serviço, incluindo a identificação dos passageiros. Na rota já foi flagrado por autoridades e pela Agência o transporte de viajantes bolivianos sem a documentação pessoal de permissão para entrar no País.

Ao se cuidar, você colabora para reduzir o contágio da Pandemia do Covid 19. Saúde!

Redução de Perda de Água

Diretora de Saneamento participa de *live* promovida pela ABES-RS

A Diretora de Saneamento Básico, Marilúcia Sandim, participou de debate promovido pela Seção Rio Grande do Sul da ABES – Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental. Com o tema *A Modelagem Hidráulica na Redução de Perda de Água*, o evento reuniu cinco especialistas e teve a moderação do engenheiro da Corsan, vice-presidente da ABES-RS e coordenador do Programa de Gestão de Perdas e Sustentabilidade, Ricardo Röver Machado.

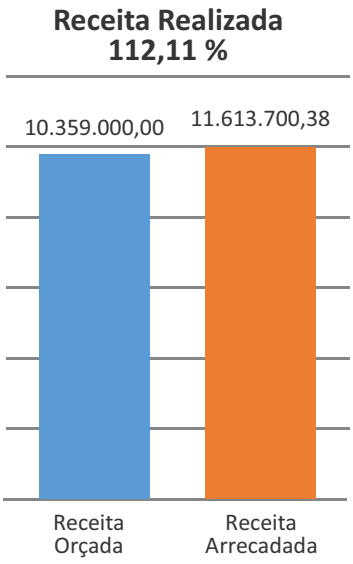
O encontro técnico, voltado a profissionais do setor, foi realizado no formato *on line*, com as participações de Mário Augusto Bággio, especialista em engenharia hidráulica e sócio da empresas HWater Solutions e WaterDB Education Solutions; Paulo Rogério Palo, mestre em hidráulica, engenheiro na Divisão de Controle de Perdas na Sabesp; e Guilherme Violato Girol, sócio fundador da empresa Sanova – Soluções para Gestão da Água.

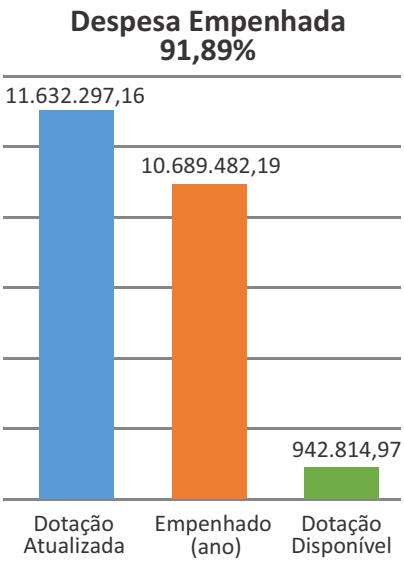
Em torno de 80 participantes assistiram à *live*

Marilúcia Sandim, engenheira civil e Doutora em Tecnologias Ambientais, falou sobre Simulação Hidráulica e seu reflexo para a gestão dos custos de aquisição ou manutenção de um sistema. A exposição mostrou como a simulação hidráulica, que é realizada com as ferramentas de tecnologia próprias, pode trazer benefícios para as definições estratégicas de curto, médio ou longo prazos. “Da para trabalhar bastante com as informações quando se tem uma ferramenta calibrada, uma 'fotografia' atualizada do que a gente tem naquele momento no sistema”, citou.

Execução Orçamentária - Janeiro a Dezembro/2020

Receita Orçada	10.359.000,00
Dotação Inicial	10.359.000,00
Dotação Atualizada	11.632.297,16
Receita Arrecadada	11.613.700,38
Empenhado (ano)	10.689.482,19
Dotação Disponivel	942.814,97
Liquidado (ano)	10.654.780,02
Pago (ano)	10.653.777,79
Liquidado a Pagar (ano)	1.002,23





A Câmara de Julgamento realizou no ano de 2020 um total de vinte reuniões, entre sorteios de processos para relatoria e julgamento. As reuniões aconteceram no período entre os dias 23 de janeiro a 3 de dezembro. Foram recebidos 116 processos para relatoria, voto e julgamento.

- **Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros** - 114 processos
- **Saneamento Básico** - 2 processos

No rol dos processos julgados nesse ano, um dos casos resultou em duas penalidades – manutenção da penalidade aplicada e advertência (processo de saneamento básico). Do total recebido, 99 foram julgados, com o seguinte resultado:

- **Penalidade de Multa Mantida** - 61 processos do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.
- **Penalidade de Multa Convertida em Advertência** - 27 processos, todos do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros.
- **Auto de Infração Anulado** - 9 processos, sendo 8 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 ano 2021, a Câmara de Julgamento deseja continuar adequando e aprimorando seus procedimentos, com a finalidade de firmar-se como uma instância recursiva célere, eficiente e reconhecida, bem como continuar auxiliando as áreas na melhoria diária dos seus procedimentos. É importante frisar que as reuniões ficaram suspensas durante um período, em razão da pandemia existente no país e no mundo (COVID-19).

Agepan e Sanesul ajustam procedimentos de Ouvidoria para melhorar atendimento

A Agepan e a Sanesul estão ajustando procedimentos de Ouvidoria para melhorar o atendimento aos consumidores. A empresa, que atende 68 municípios com os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e a Agência, responsável pela fiscalização em 67, pretendem fortalecer as orientações aos usuários.

O principal objetivo é tornar o fluxo de atendimento o mais ágil e eficiente possível. Assim, a solução da demanda que gerou uma determinada dúvida ou reclamação também será mais rápida e efetiva, beneficiando os consumidores.

Uma reunião on line realizada em novembro serviu para discussão do aprimoramento na recepção e encaminhamento das solicitações. Participaram, pela Agepan, a Ouvidora Cristiane Leite, a analista de regulação Nauristela Damasceno, as atendentes Elisabeth Alves e a Silvana Alcaraz, o coordenador da Câmara Técnica de Saneamento, Leandro Caldo, e o técnico Alisson Peixoto. Da Sanesul, o Ouvidor, Eder dos Santos e a técnica Natália Mesquita.

A Ouvidoria na concessionária é um setor relativamente novo, mas essencial. Esse departamento é como uma "segunda instância" de suporte na empresa, a ser acionada depois que o consumidor já passou pela central de atendimento e não ficou satisfeito com o desfecho. A Ouvidoria da Agência Reguladora é como a "terceira instância".

"Queremos fortalecer a comunicação educativa para que o consumidor compreenda a importância de falar sempre com a concessionária em primeiro lugar, pois é

ela quem tem o compromisso e as ferramentas para solucionar um problema de consumo", lembrou a Ouvidora da Agepan.

Informação

O ouvidor da Sanesul disse acreditar que o número de solicitações de consumidores da empresa na Ouvidoria da Agepan tende a diminuir em relação à quantidade atípica verificada há alguns meses. A expectativa é que isso ocorra à medida que os usuários sejam mais bem orientados de que, além do call center e demais canais de reclamação, existe na empresa uma Ouvidoria para atendê-lo.

Muitos registros que chegam à Agência são classificados como pedidos de informação - e não reclamação -, porque dizem respeito a serviço ou queixa que o usuário precisaria pedir diretamente na concessionária. "Por isso é importante que tanto nós quanto a empresa façamos esse trabalho educativo, de orientar sobre o caminho mais efetivo para atende-lo", reforçou a analista Nauriste-la Damasceno.

Em 11 meses mais de dois mil atendimentos de Ouvidoria

Mesmo em um ano atípico como 2020, a *Agepan* conseguiu assegurar aos usuários dos serviços regulados e fiscalizados o auxílio necessário de orientação, registro e tratamento de solicitações referentes ao fornecimento dos serviços. Por meio da Ouvidoria, foram feitos mais de 2.000 atendimentos de janeiro a novembro.

Clientes das empresas de energia elétrica, das transportadoras intermunicipais de passageiros, da MSGás e da Sanesul tiveram disponíveis canais de contato permanente com a Ouvidoria. A partir da concessão da rodovia MS-306, o sistema passou a servir também às demandas que surgirem desses usuários.

Com a situação de calamidade provocada pela pandemia do novo coronavírus, os meios para falar com a Agepan foram temporariamente alterados, sem ação presencial, para garantir tanto a segurança dos usuários, quanto da equipe. Adaptados, os canais de contato registraram 2.149 solicitações ao longo de 11 meses. Desse total, 1.918 se referiam diretamente aos serviços regulados.

Informações, denúncias, sugestões e reclamações

Do conjunto de solicitações registradas, 371 foram classificadas como reclamação quanto aos serviços mais demandados – saneamento, transporte rodoviário de passageiros e energia elétrica. Mas o maior número foi de informações. Em 1.778 ocasiões, o atendimento da Ouvidoria da Agepan serviu para esclarecimento de dúvidas e, especialmente, para orientação aos usuários. A principal necessidade identificada pela equipe de atendimento é quanto ao conhecimento dos usuários sobre os canais das concessionárias e o caminho adequado para fazer um registro.

A área de saneamento liderou os registros nesse período, com 1.327 solicitações. No transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, foram 552 solicitações. Energia elétrica teve 39 contatos registrados. A suspensão de atendimento presencial e a ativação do trabalho remoto em todos os setores, motivaram também contatos para informação e esclarecimento sobre as atividades da própria agência, no total de 231.

Quadro de Solicitações Registradas - Evolução Mensal

Serviço/Classificação		Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total de Atendimentos
Saneamento	Informações	138	146	97	359	75	39	30	87	75	66	50	23	1185
	Reclamações	26	26	31	30	16	2	8	10	7	6	3	2	167
Transporte Passageiros	Informações	35	31	41	29	25	7	12	31	53	48	52	41	405
	Reclamações	59	31	31	3	8	4	5	14	12	14	7	7	195
Energia Elétrica	Informações	0	0	0	8	6	4	1	6	0	1	3	10	39
	Reclamações	2	3	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	10
Interno Agepan	Informações	0	0	0	44	50	20	9	26	21	28	25	24	247
	Reclamações	0	0	0	1	0	0	1	4	0	0	2	0	8
Total Atendimentos/Mês		260	237	202	474	180	77	67	178	168	163	143	107	2249

Atividades Realizadas no mês de Dezembro de 2020

Atendimentos

Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

48 atendimentos - 7 reclamações e 41 informações, solucionadas, em sua maioria, no atendimento.

Saneamento básico

25 atendimentos - 23 foram classificados como informações e 2 como reclamações, encaminhadas para manifestação da concessionária.

Serviços internos

24 atendimentos relacionados aos serviços prestados diretamente pela Agepan, principalmente, informações e orientações a operadores do transporte de passageiros.

Energia Elétrica

10 atendimentos de informação.

Relatórios

- Monitoramento mensal de solicitações de ouvidoria registradas pelos consumidores das distribuidoras Energisa - MS, referente ao mês de novembro do ano de 2020.
- Acompanhamento de reclamações de energia elétrica nos Procons de MS.
- Acompanhamento de reclamações de energia elétrica no Consumidor.gov.
- Informações para o Diz Agepan.

Outras atividades

- Reunião via Teams, em 07/12, com a Energisa MS para monitoramento de solicitações de usuários, com equipe da ouvidoria e do atendimento da concessionária.

Diz Assessoria de Relações Institucionais

Reedição da Campanha pelo Uso do Cinto de Segurança em viagens intermunicipais

Atendendo solicitação da Diretoria de Transportes, foi apresentado ao diretor Ayrton Rodrigues o pré-planejamento para a segunda fase da ação da campanha pelo uso do cinto de segurança. Nota-se que o Ministério Público Federal, por meio de ofício dirigido ao presidente da Agência, solicitou informações quanto aos resultados da ação em questão e a possibilidade de reedição.

Consulta Pública

Foram encaminhados ofícios às autoridades e entidades de interesse da Consulta Pública de Reajuste dos Valores das Tarifas de Pedágio, cobrado pela utilização, como meio de transposição, da ponte rodoviária sobre o Rio Paraguai - Rodovia BR 262, no município de Corumbá/MS, para o ano de 2021.

> ***A vacinação é a única maneira de controlar a pandemia Covid-19***
>
> Luciana Weidlich - Doutora em Bioquímica