

AGEPAN – Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Mato Grosso do Sul
DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

Gerência de Planejamento



***Não existe vento
favorável para quem não sabe para
onde ir***

**RELATÓRIO 2014 DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
2012 – 2016**

1 - PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

O Planejamento Estratégico é uma ferramenta pela qual a instituição determina e revela o propósito organizacional em termos de Valores, Missão, Visão, Objetivos, Estratégias, Metas e Ações, com foco em PRIORIZAR A ALOCAÇÃO DE RECURSOS quer sejam materiais, tecnológicos, financeiros e humanos. O Planejamento Estratégico contribui também para:

- ✓ Delimitar os domínios/limites de atuação da Instituição.
- ✓ Descrever as condições internas de resposta ao ambiente externo e a forma de modificá-las, com vistas ao fortalecimento e crescimento da Instituição.
- ✓ Engajar todos os níveis da Instituição para a CONSECUÇÃO DOS FINS MAIORES.

2 - RESULTADOS OBTIDOS COM O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

- ✓ AGILIZA DECISÕES
- ✓ MELHORA A COMUNICAÇÃO
- ✓ AUMENTA A CAPACIDADE GERENCIAL PARA TOMAR DECISÕES
- ✓ PROMOVE UMA CONSCIÊNCIA COLETIVA
- ✓ PROPORCIONA UMA VISÃO DE CONJUNTO
- ✓ MAIOR DELEGAÇÃO
- ✓ DIREÇÃO ÚNICA PARA TODOS
- ✓ ORIENTA PROGRAMAS DE QUALIDADE
- ✓ MELHORA O RELACIONAMENTO DA ORGANIZAÇÃO COM SEU AMBIENTE INTERNO E EXTERNO

Por quê planejar o futuro?

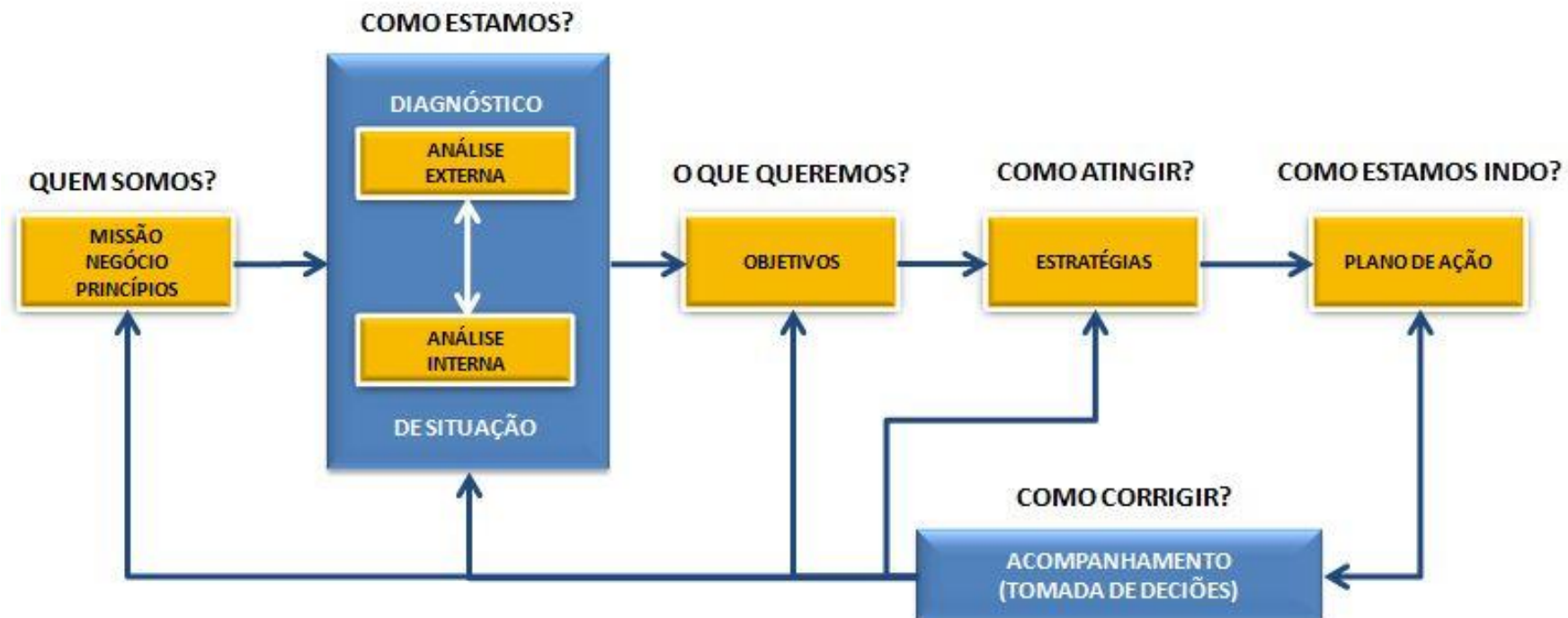
Dentre as muitas considerações sobre planejamento, uma especial chama a atenção:

O planejamento não diz respeito a decisões futuras, mas às implicações futuras das decisões presentes.

Peter Drucker



3 - METODOLOGIA PARA ELABORAÇÃO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO



Fonte: Valadares, Maurício Castelo Branco (2002)

4 - DECLARAÇÃO DA VISÃO DA AGEPAN PARA O PERÍODO DE 2012 – 2016

**SER RECONHECIDA PELA SOCIEDADE COMO AGÊNCIA DE EXCELÊNCIA NA
REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS,
CONTRIBUINDO PARA A FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS
SUSTENTÁVEIS**

5 - MISSÃO DA AGEPAN PARA O PERÍODO DE 2012 -2016

**SERVIÀ À SOCIEDADE ATRAVÉS DA EXCELÊNCIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DELEGADOS E CONTRIBUIR COM O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL DO
ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**

6 - VALORES

Ética

Respeito ao Cidadão

Eficiência

Transparência

Imparcialidade

Impessoalidade

Sustentabilidade

Inovação

Compromisso com o Interesse Público

7 - DIAGNÓSTICO INTERNO REALIZADO PELOS COLABORADORES DA AGEPAN

Pontos Fortes		Total
1	Capital humano qualificado. (maioria com curso superior)	32
2	Localização da Agência.	32
3	Instalações físicas adequadas.	23
4	Possibilidade de aumentar o campo de atuação da Agência. (outros serviços e setores).	23
5	Bom ambiente de trabalho.	23
6	Responsabilidade no desempenho das funções dos servidores.	23
7	Facilidade de acesso dos profissionais à Gerencia e Alta Direção da Agência.	20
8	Bom relacionamento do público interno com o público externo.	17
9	Agência Multissetorial	17
10	Experiência adquirida na execução dos convênios.	16
Pontos Fracos		Total
1	Ausência de autonomia financeira e decisória.	28
2	Sistema de remuneração inadequado.	18
3	Evasão de profissionais devido à desvalorização do capital humano e remuneração inadequada.	18
4	Falta de plano de carreira.	17
5	Baixos salários.	16
6	Inexistência de programas específicos para treinamento e capacitação das áreas/setores.	15

7	Falta de divulgação das atividades e competências da Agência.	14
8	Autonomia administrativa relativa, interferência da administração direta nos assuntos da Agência.	13
9	Falta de Reconhecimento e/ou Conhecimento da Agência.	13
10	Interferência política e dos agentes delegados nas decisões da Agência.	12

8 - DIAGNÓSTICO EXTERNO REALIZADO PELOS COLABORADORES DA AGEPAN

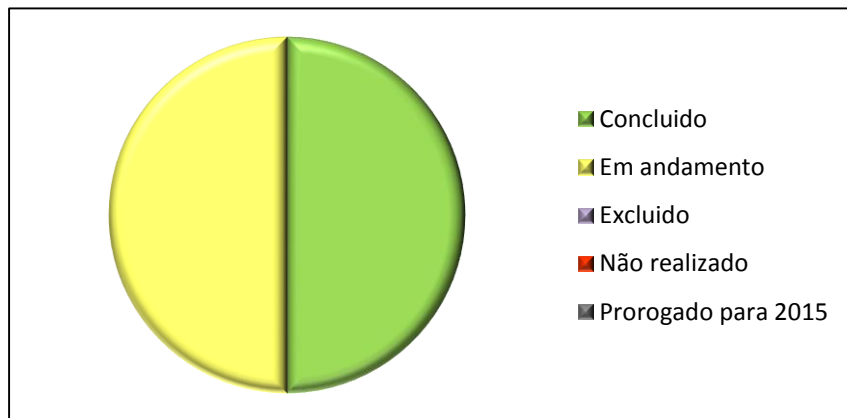
Oportunidades	
1	<p>A ampliação do relacionamento com instituições diversas que tenham interface com as áreas de atuação da agência;</p> <p>Aproveitar os convênios municipais do Saneamento Básico para trabalhar o melhor conhecimento da agência, suas atribuições e competências junto a esse público;</p> <p>Maior exposição da agência com a participação em eventos e parcerias com outras agências de regulação para troca de experiências nas áreas específicas;</p> <p>Divulgação sistemática e continuada da AGEPAN através da sua participação em ações que envolvam a comunidade;</p>
2	<p>Maior aproveitamento do capital intelectual da agência na formulação de políticas públicas junto à sociedade;</p>
3	<p>Realização de concurso público;</p>
4	<p>Aumentar a receita com a atuação da agência em novos segmentos e serviços;</p>
5	<p>Propor projetos para instituições de pesquisa visando o desenvolvimento de estudos na área regulatória;</p>
6	<p>Criação e revisão da legislação pertinente às atividades da agência;</p>
7	<p>Melhoria dos serviços prestados pelas operadoras dos serviços públicos por meio da informatização da gestão dos serviços regulados;</p>
8	<p>Utilização dos eventos Copa do Mundo e Olimpíadas para maior divulgação da Agepan, através da promoção de discussões com outras instituições sobre as medidas necessárias para a adequação do Estado nas questões que possam sofrer influência regulatória;</p>
Ameaças	
1	<p>Perda total de autonomia administrativa e financeira da Agência;</p> <p>As intervenções políticas para atender interesses particulares que afetam a AGEPAN, impedindo assim que exerça seus direitos ou faça cumprir plenamente seus deveres;</p> <p>Interferência do poder judiciário nas questões regulatórias;</p>

2	Perda da expertise desenvolvida devido à evasão de colaboradores motivada pela remuneração incompatível com o mercado;
	Sobrecarga de trabalho devido a insuficiência de pessoal;
	Desatualização dos colaboradores pela ausência de Programa de Treinamento e Capacitação;
	Nomeação sem os critérios necessários à expertise para o desempenho das atividades da agência;
3	Receita insuficiente para cumprir os convênios de cooperação do serviço de saneamento;
	Queda de arrecadação;
	Cancelamentos dos convênios motivados pelo não exercício das atribuições e não cumprimento de metas pactuadas nos respectivos instrumentos;
	Criação de agências municipais de regulação (pode incidir diretamente na atividade de regulação do serviço de saneamento básico);
4	Falta de conhecimento e compreensão das competências/atribuições específicas da AGEPAN por parte das autoridades e da população do Estado;
5	Mudança de localização da Agência;
6	Não adequação/atualização da legislação básica institucional e, também, da legislação relativa a segmentos regulados;
7	Falta de licitação, por parte do Governo Estadual, do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros;
8	Defasagem tecnológica - TI;

9 RESULTADO GERAL DAS METAS, ESTRATÉGIAS E SEUS RESPECTIVOS PLANOS DE AÇÃO DO ANO DE 2014

Controle de Metas, Estratégias e Planos de Ação do ano de 2014 Planejamento Estratégico 2012/2016 da AGEPAN											
Meta		Diretoria	Área	Estratégias		Plano de Ação	Posição atual dos planos				
							Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
001	Manutenção na transparência das ações e clareza dos objetivos dentro da Agência	DAP	DAP/ Comissão	001	Processo de digitalização e microfilmagem	001					
				002	Organização do Arquivo Geral	002					
			Núcleo de TI	003	Atualização da Intranet	003					
002	Implantação da gestão por competências	DAP	GEPLAN/ GRH	001	Contratação de profissional especializado para coordenar o processo de implantação de Gestão por Competência	004					
003	Motivação da Equipe de Colaboradores	DAP	GRH	001	Plano de Capacitação	005					
004	Melhorar e modernizar as informações financeiras	DAP	GEAF/ TI	004	Desenvolvimento e melhoria de software	006					
005	Identificar serviços delegados pelo Estado e de competência da Agepan	DAP	GEPLAN/ PROJUR	001	Levantamento da situação legal e estrutural dos terminais rodoviários de passageiros delegados pelo Estado.	007					
006	Estruturação da Agência com instalações físicas adequadas.	DAP	DAP	001	Aprovação do projeto de doação de terreno para construção da sede da AGEPAN .	008					

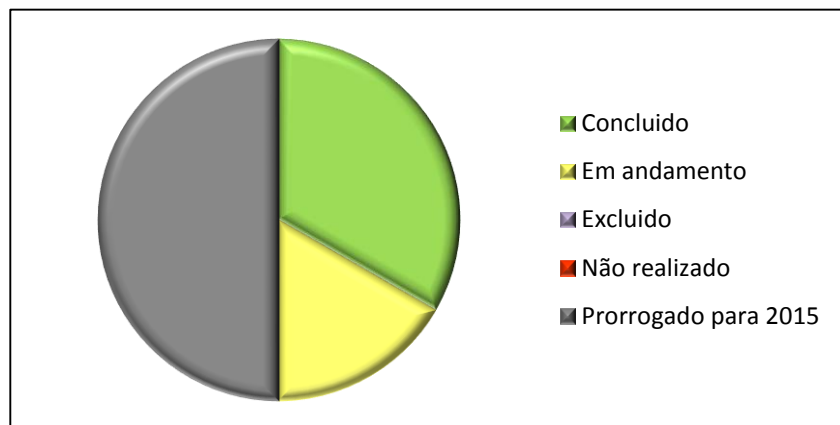
007	Melhorar a qualidade dos serviços prestados pela Agepan	DAP	GEPLAN	001	Elaborar, em conjuntos com as Câmaras Técnicas, metodologia para realização de pesquisas sistemáticas do índice da qualidade dos serviços públicos prestados pelos operadores conforme percepção dos usuários	009					
008	Implantação de sistemas de gerenciamento dos serviços regulados	DAP	Núcleo de TI	001	Identificar junto à Catesa, Categás, Catene e Geaf a necessidade de sistemas de gerenciamento dos serviços regulados	010					
	Resultado por Diretoria					10	5	5	0	0	0



Total	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
10	5	5	0	0	0

Meta		Diretoria	Área	Estratégias		Plano de Ação	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
001	Submeter projetos à Instituições de fomento à P&D na área regulatória	DPRES	A.E.M.	001	Identificar Instituições de capital de fomento à P&D na área regulatória	001					
				002	Requerer junto às áreas técnicas propostas e projetos de P&D	002					
002	Elaborar o cenário atual e projeção do mercado futuro nas áreas de turismo, indústria e agropecuária e realizar sua interface com o mercado dos serviços públicos delegados	DPRES	A.E.M.	001	Realização de pesquisas e levantamentos de dados para a elaboração dos cenários atuais e futuros dos mercados de turismo, indústria e agropecuário	003					
				002	Realização de pesquisas e levantamentos de dados para a elaboração dos cenários atuais e futuros dos mercados de serviços públicos delegados	004					
				003	Realização de estudos de interface e correlação para os mercados de turismo, indústria e agropecuário com os mercados dos serviços públicos delegados	005					

003	Criação de expertise em assuntos regulatórios e disseminação interna das atividades da Agepan	DPRES/ DAP	A.R.I.	001	Retomada do Plano de Endomarketing aprovado pelo Cons. Diretor em 2012	006					
004	Participar e/ou coordenar a promoção de eventos institucionais e técnicos de relacionamento com o público	DPRES	A.R.I.	001	Diagnosticar junto às áreas técnicas da Agepan e ou/ de outras Instituições, necessidades de temas a serem discutidos em eventos técnicos	007					
005	Produzir vídeo Institucional	DPRES	A.R.I.	001	Elaborar material que apresente, de forma compacta, as atribuições, competências e áreas de atuação da Agepan	008					
006	Organizar a identidade visual da Agência	DPRES	A.R.I.	001	Implementar o MIV à fachada da Agência	009					
007	Organizar a identidade visual e conteúdo da Agência em seus canais de comunicação	DPRES	A.R.I.	001	Coordenar a identidade visual e manter atualizado o conteúdo do site da Agência	010					
008	Elaborar informativo anual das principais ações desenvolvidas pela Agepan em seus segmentos de atuação	DPRES	A.R.I.	001	Distribuir o informativo anual à todas instituições públicas e privadas que fazem interface com a AGEPAN	011					
009	Criação e revisão dos normativos legais de acordo com as necessidades atuais da Agência	DPRES	PROJUR	002	Elaborar Minuta de Lei que institui as taxas de serviços da AGEPAN	012					
	Resultado por Diretoria					12	4	2	0	0	6

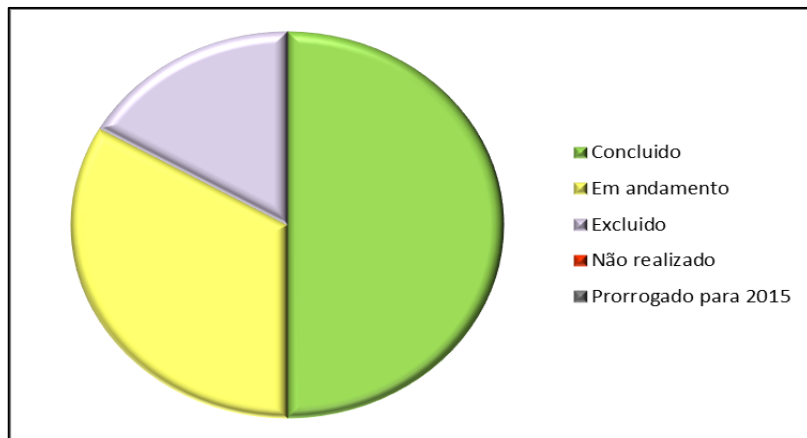


Total	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
12	4	2	0	0	6

Meta		Diretoria	Área	Estratégias		Plano de Ação	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
001	Acompanhamento do índice de satisfação dos usuários dos serviços regulados.	DNF	CATRANSP/GEPLAN	001	Elaborar metodologia de pesquisa de satisfação dos usuários do serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de MS e o grau de conhecimento da AGEPAN e de seu papel como ente regulador	001					
002	Participar na gestão do convênio para elaboração do novo modelo do serviço de transporte de passageiros para licitação do serviço	DNF	GEPLAN	001	Analisar os produtos entregues pelas contratadas para verificação de compatibilidade com o Plano de Trabalho - ANEXO A - do convênio	002					As análises foram realizadas porém os produtos apresentaram não conformidades com o Plano de Trabalho, atualmente convênio esta paralisado.
003	Renegociação do convênio com ANTT	DNF	CATRANSP	002	Propor um novo modelo de convênio com a ANTT	003					
004	Alteração das leis que tratam das taxas de fiscalização	DNF	CATRANSP	001	Regulamentar o serviço de transporte de fretamento contínuo	004					
005	Criação e revisão de normativos legais de acordo com as necessidades atuais da Agência	DNF	CATRANSP	002	Revisão das Portarias da AGEPAN	005					

006	Atuação específica para efetivar convênios nos municípios não conveniados	DNF	CATESA	001	Celebração de novos convênios e buscar lacunas nos existentes	006					A partir da vigência da alteração da Lei 4.147 a atuação da Agência não dependerá mais de convênios.
007	Atuação da AGEPAN na regulação e fiscalização do serviço público de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos	DNF	CATESA	001	Realizar estudos de viabilidade técnica, econômico-financeira e jurídica	007					
008	Dimensionamento das atividades e da estrutura necessária para o atendimento aos convênios	DNF	CATESA	001	Descrever as atividades pertinentes a regulação e fiscalização do serviço de saneamento	008					Implantação depende da aprovação da alteração da Lei 4.147
009	Estabelecer padrões e indicadores de qualidade da prestação de serviços	DNF	CATESA	001	Realizar estudos técnicos	009					Implantação depende de financiamento do Ministério das Cidades
010	Normatizar o setor de saneamento básico	DNF	CATESA	001	Realização de estudos técnicos	010					
011	Ampliar o relacionamento com instituições diversas que tenham interface com as áreas de atuação da Agência	DNF	CATENE	001	Disseminação constante de conhecimento sobre as questões técnicas de regulação da Agência perante o Judiciário	011					
012	Manutenção e melhoria dos procedimentos	DNF	CATENE	001	Participar e u coordenar a promoção de eventos institucionais e técnicos de	012					

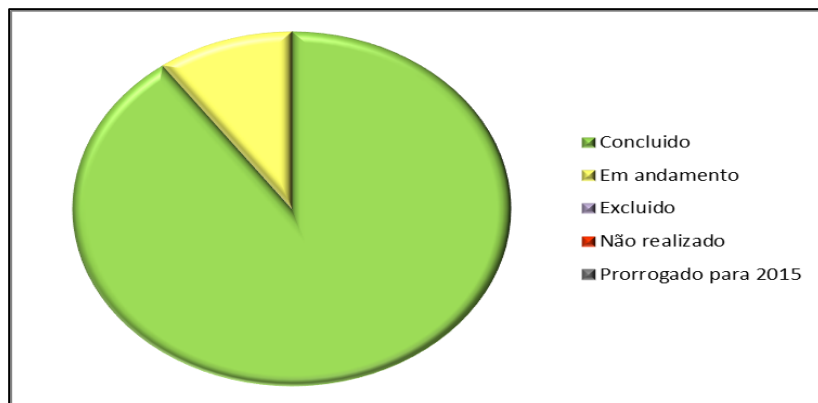
					relacionamento com o público externo						
12	Resultado por Diretoria					12	6	4	2	0	0



Total	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
12	6	4	2	0	0

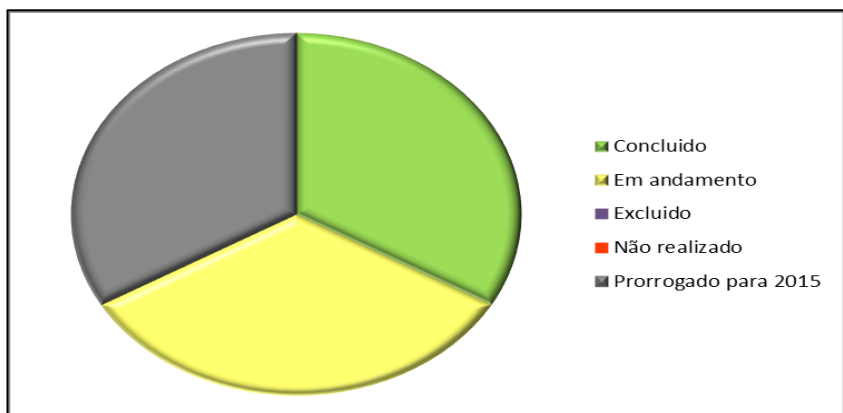
Meta		Diretoria	Área	Estratégias		Plano de Ação	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
001	Intensificar as ações de fiscalização e auditoria	DRE	GEREG	001	Fiscalizar as empresas reguladas	001					
002	Manutenção e melhoria dos procedimentos	DRE	GEREG	001	Fazer convênios com órgãos federais e estaduais	002					
003	Contratar dos novos servidores para a GETAR	DRE	GEREG	001	contratação e treinamento	003					
004	Participar e ou coordenar a promoção de eventos institucionais e técnicos de relacionamento com o público externo	DRE	Ouvidoria	001	Participação em reuniões trimestrais promovidas pelo Ministério Público sobre o Grupo Rede de Ouvidorias	004					
			Ouvidoria	002	Participação em reunião mensal provida pelo CONCEN - Conselho de Consumidores de MS	005					
			Ouvidoria	003	Participação nos eventos promovidos pelo PROCON-MS no município de Dourados/MS e Três Lagoas, no qual reuniram-se todos os PROCNO'S de MS	006					
005	Manutenção e melhoria dos procedimentos	DRE	Ouvidoria	004	Encontro realizada na ANELL para qualificação e treinamento dos produtos do contrato de metas com a AGEPAN	007					

			Ouvidoria	005	Reunião com as distribuidora ELEKTRO e ENERSUL para tratar sobre procedimentos da distribuidora nos processos de Ouvidoria	008					
005	Manutenção e melhoria dos procedimentos estabelecidos e/ou desenvolvidos a partir dos convênios	DRE	Categás	001	Análise dos procedimentos atuais para o aproveitamento de estabelecimento de procedimentos na Categás	009					
006	Alteração das leis que tratam da taxa de fiscalização		Categás	001	Alterar a lei da taxa de fiscalização do gás	010					
	Resultado por Diretoria					10	9	1	0	0	Prorrogado para 2015



Total	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
10	9	1	0	0	0

Meta		Diretoria	Área	Estratégias		Plano de Ação	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
001	Motivação da Equipe de Colaboradores	Conselho Diretor	Conselho Diretor/DAP	001	Acompanhar e auxiliar a viabilização do PCCR junto a Consultoria Legislativa e SAD	001					
				002	Avaliação dos requisitos dos salários de mercado para os servidores comissionados	002					
002	Fortalecimento da Agência	Conselho Diretor	Conselho Diretor	001	Alteração da Lei do Saneamento	003					
				002	Alteração da Lei Gás	004					
				003	Elaborar Minuta da Lei Institucional e segmentos regulados	005					
003	Aumento da Receita	Conselho Diretor	Conselho Diretor	001	Lei da Taxa de Pedágio	006					
				002	Aquário do Pantanal: Estruturação da Agepan para a regulação e fiscalização e elaboração de normativos	007					
				003	Praça de pedágio Rio Paraguai: Estruturação da Agepan para a regulação e fiscalização e elaboração de normativos	008					
004	Estabelecer políticas de retenção de capital humano	Conselho Diretor	Conselho Diretor	001	Realização do concurso Público	009					
	Resultado por Diretoria					9	3	3	0	0	3



Total	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
9	3	3	0	0	3

Diretoria	Total	Concluído	Em andamento	Excluído	Não realizado	Prorrogado para 2015
TOTAL PLANOS	53	27	15	2	0	9
DAP	10	5	5	0	0	0
DPRES	12	4	2	0	0	6
DNF	12	6	4	2	0	0
DRE	10	9	1	0	0	0
Conselho Diretor	9	3	3	0	0	3

