

AGR¹ EM FOCO

1ª EDIÇÃO | JANEIRO 2023

AGR 23 anos *Com o olhar no futuro*

(Pág. 04)

**Inovações e soluções tecnológicas
em todas as áreas**

(Pág. 08)

**Refis traz facilidades a
operadores na negociação de débitos**

(Pág. 10)

**Mudanças no site têm foco na
acessibilidade a usuários**

(Pág. 11)

**ENTREVISTA - Os novos desafios
da regulação em Goiás**

(Pág. 16)



A Agência Goiana de Regulação (AGR) desempenha papel fundamental na garantia dos direitos dos cidadãos goianos a serviços públicos de qualidade e com regularidade. É o órgão estadual responsável por definir regras e fiscalizar a oferta de água potável e a coleta e o tratamento de esgotos, o transporte intermunicipal de passageiros e os terminais rodoviários em todo o Estado.

É também a AGR que, por meio de convênio com a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), fiscaliza a geração e a distribuição de energia aos municípios, buscando assegurar níveis de qualidade aceitáveis e reduzir os prejuízos ocasionados aos usuários em casos de interrupção ou instabilidade no fornecimento de energia.

Sua atuação é ampla e abrange atividades de regulação, controle e fiscalização que demandam conhecimento profundo dos setores regulados. Para isso, a agência possui um quadro de profissionais de excelência e investe no aperfeiçoamento de processos e no emprego de tecnologia da informação para melhor atender os usuários.

A Comunicação Pública é um dos principais focos de atenção da AGR neste momento. Os esforços são no sentido de tornar a agência amplamente conhecida da população e ter os seus serviços acessados com facilidade. Além de reformular o site oficial, agora, a Agência disponibiliza aos públicos interno e externo, incluindo aí todos os segmentos dos setores regulados e os demais órgãos do Governo de Goiás, a presente publicação.

Neste primeiro número, a revista **AGR em Foco** tem um caráter mais de apresentação da agência, de sua estrutura, de suas atribuições como ente regulador estadual e algumas especificidades dos setores em que atua. A edição traz as principais mudanças e inovações nos processos internos e, também, ações relevantes desencadeadas no segundo semestre de 2022, ano em que a AGR completou 23 anos de fundação. Boa leitura a todos!

Expediente

GOVERNO DE GOIÁS

Governador do Estado de Goiás - Ronaldo Caiado
Vice-governador do Estado de Goiás - Daniel Elias Carvalho Vilela
Secretária de Economia - Cristiane Schmidt

Agência Goiana de Regulação (AGR)

Presidente do Conselho Regulador - Wagner Oliveira Gomes
Conselheiros - Natália Maria Briceño Spadoni, Paulo Tiago Toledo Carvalho, Guy Francisco Brasil Cavalcanti.

Conselho Editorial (Portaria AGR 11/2023 - AGR)

Carmen Cruz, Graciela Aparecida Profeta, Thiago Nepomuceno Carvalho, Andrea Bonanato Estrela e Alessandra Francisca dos Santos.

Coordenação de Comunicação

Jornalista responsável: Carmen Cruz (RP 1.092/06/89/DF)
Projeto Gráfico e Editoração Eletrônica: João Pedro Duarte R. Ferreira

Colaboração: Francisco Vieira de Macedo (Ouvidoria Setorial), Hugo de Assis Furtado (Coordenação de Compliance), Luciana Dutra Martins (Tecnologia da Informação), Giovanna Marques (Secretaria-Executiva do Conselho Regulador), Jorge Pereira da Silva (Gerência de Energia), Eduardo Henrique da Cunha (Gerência de Saneamento), Idelma Rodrigues (Gerência de Finanças), Luis Scartezini (Gerência de Apoio Administrativo), Delano de Pádua Pacheco (Gerência de Transportes), Graciela Profeta (Gerência de Regulação Econômica), Thiago Nepomuceno (Chefia de Gabinete), Andrea Bonanato (Gerência de Gestão Institucional) e Daniela Fleury (Secretaria-Geral).

Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR
Av. Goiás, nº 305, Edifício Visconde de Mauá - Setor Central Goiânia (GO). CEP: 74.005-010
Telefone: (62) 3226 6504 | www.agr.go.gov.br

Carta

A AGR esteve no I Encontro Nacional das Agências Reguladoras promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (Abar). O presidente Wagner Oliveira Gomes, acompanhado do gerente de Saneamento, Eduardo Henrique da Cunha, e da secretária do Conselho Regulador, Giovanna Marques, participou da consolidação da Carta da Regulação Brasileira, a ser entregue ao presidente e aos governadores eleitos em outubro de 2022.

Pioneiros

Na celebração dos 23 anos de fundação, a AGR homenageou os pioneiros da autarquia com certificados de Honra ao Mérito. No total, 13 servidores que estiveram na formação da agência foram agraciados, 6 deles de forma presencial: José dos Santos, Tânia Lúcia da Silva, Terezinha de Jesus Assis Bueno, Gilvan do Espírito Santo Batista, Hermes Carlos de Figueiredo e Antônio Benedito de Lima. Os demais homenageados foram: Francisco Machado dos Reis, Guilherme Pereira de Sousa, Jeová de Oliveira, José Henrique de Freitas, Maria Alice de Sousa, Suelton Costa Feitosa e Eduardo Cruvinel de Oliveira.

Terminais

Nos meses de novembro e dezembro de 2022, a Gerência de Regulação e Desestatização realizou uma série de encontros com os gestores dos terminais rodoviários do interior com o intuito de oferecer suporte à regularização dos espaços e a melhoria da qualidade dos serviços prestados aos usuários. Durante as reuniões, gestores e técnicos de diversas áreas da AGR puderam tirar dúvidas e orientar os responsáveis pelos terminais sobre a prestação de contas necessária para se beneficiarem do reajuste da taxa de utilização do terminal (TUT). Os encontros tiveram a participação do presidente Wagner Oliveira Gomes e de representantes da Gerência de Políticas de Infraestrutura e Transportes da SGG.

Compliance

A AGR conquistou mais um Selo Ouro do Prêmio Goiás Mais Transparente, promovido pelo Governo de Goiás, no âmbito do Programa de Compliance Público do Poder Executivo do Estado. O presidente da AGR, Wagner Oliveira Gomes, o ouvidor Setorial, Francisco Vieira de Macedo, e o coordenador de Compliance, Hugo de Assis Furtado, participaram da solenidade de premiação, no auditório da Associação Goiana do Ministério Público (AGMP), durante as atividades da Semana Internacional de Combate à Corrupção, coordenada pela CGE.

Intermunicipal

O Conselho Regulador aprovou alterações nas resoluções normativas 040/2015 e 105/2017 e revogou a RN 120/2018, todas relativas à prestação de serviços de transporte intermunicipal. Segundo o presidente da AGR, conselheiro Wagner Oliveira Gomes, essa reforma representa a possibilidade de atendimento a localidades não atendidas pelo transporte intermunicipal, bem como regularizar a digitalização das informações enviadas pelos delegatários. O processo foi relatado pela conselheira Natália Briceño Spadoni, que, ao ler o seu voto, recomendou um estudo aprofundado para uma nova resolução normativa que verse sobre os serviços de baixa demanda operacional ou em percursos com viabilidade econômica insignificante, nas linhas intermunicipais.

Com o olhar no futuro	04
O papel do Conselho Regulador da AGR	05
Uma agenda forte para avançar	06
Ouvidoria Setorial: uma ponte para a cidadania	07
Inovações e soluções tecnológicas em todas as áreas	08
Refis traz facilidades a operadores na negociação de débitos	10
Mudanças no site têm foco na acessibilidade a usuários	11
Parcerias na regulação dos serviços de saneamento básico	12
AGR fiscaliza serviços de geração e distribuição de energia	14
ENTREVISTA - Os novos desafios da regulação em Goiás	16
AGR busca segurança para quem usa o transporte intermunicipal	18
Operação Nordeste Solidário: AGR presente!	19
Os ingredientes da gestão de pessoas na AGR	20
Projetos e metas são alinhados em evento de fim de ano	22

Com o olhar no futuro

Ao completar 23 anos de criação, a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos (AGR) cumpre uma etapa importante na implementação da atividade regulatória no Estado de Goiás, em meio a todos os desafios e complexidades que essa atividade requer. Para fazer frente a esses desafios, e com o olhar no futuro, a agência direciona seus esforços no aprimoramento de seus processos, com foco na qualidade dos serviços regulados, tendo como base cinco pilares estratégicos.

1. Implementação da Agenda Regulatória;
2. Aplicação intensiva de Tecnologia da Informação;
3. Modernização do Atendimento ao Usuário;
4. Geração de Receita;
5. Comunicação Pública.

O primeiro deles diz respeito à implementação e execução de uma **Agenda Regulatória** que traduza os principais desafios e indique o direcionamento, com um plano de trabalho para a agência no próximo biênio. A agenda foi construída com participação das equipes nos diversos segmentos regulados e foi aprovada no Conselho Regulador para execução imediata.

A AGR tem uma estrutura multissetorial, atuando nas atividades de saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros, terminais rodoviários, energia elétrica e outras. Isso exige uma equipe com capacidade de absorver conhecimentos de todos esses segmentos e proceder análises e cálculos próprios da regulação econômica, o que ela vem fazendo numa evolução permanente.

Um segundo pilar estratégico diz respeito à aplicação intensiva da **Tecnologia da Informação** visando aprimorar os processos da agência, tanto no sentido regulatório quanto no controle e na fiscalização. O aumento da eficiência e da produtividade das atividades da agência se dará, sobretudo, com a aplicação de tecnologia. Nesse sentido, a agência lança mão de todos os recursos

disponíveis de tratamento de dados para aprimorar o controle e a fiscalização, tendo para isso, inclusive, criado recentemente um Comitê de Inteligência Fiscal.

O terceiro pilar estratégico refere-se ao **Atendimento aos Usuários**. A AGR desenvolve diversas ações para aperfeiçoar e modernizar os seus canais de relacionamento com o cidadão, seja ele telefônico, pela web, ou pelas mídias sociais, de modo a possibilitar aos usuários várias formas de relacionamento com a AGR. Inaugurada recentemente, a Unidade de Resposta Áudível (URA) na plataforma de voz da Ouvidoria vai modernizar e elevar a capacidade do atendimento. Está prevista, também, a reforma do edifício-sede para a criação de um ambiente especial de atendimento presencial, com conforto e facilidades.

O quarto pilar é o da **Geração de Receita**. Dentre os objetivos de médio e de longo prazo está a busca da autonomia financeira, sobretudo com a expansão de fontes próprias de receitas, sem perder de vista o controle das despesas. A expansão das receitas e da arrecadação se dará pela identificação de oportunidades de atuação, atualização e adequação de taxas e tributos, bem como pela intensificação das ações de faturamento e de cobrança dos créditos registrados junto aos delegatários dos serviços regulados.

Por fim, está o pilar da **Comunicação Pública**. A AGR é um provedor essencial de informações aos usuários dos serviços públicos, aos próprios servidores, aos demais órgãos do governo e aos segmentos representativos dos delegatários e investidores. E é preciso potencializar e disseminar essas informações, a fim de melhorar a vida do cidadão que é atendido por diferentes prestadoras de serviços. Para isso, a AGR reformulou o seu portal na internet, que terá atualização contínua, vai intensificar a comunicação nas mídias sociais, lança esta revista, e não para por aí. Os esforços vão além, para aproximar cada vez mais a agência dos seus diferentes públicos.

Wagner Oliveira Gomes
Presidente da AGR

**Agenda
Regulatória**



**Tecnologia
da Informação**



**Atendimento
ao Usuário**



**Geração
de Receita**



**Comunicação
Pública**



O papel do Conselho Regulador da AGR

O Conselho Regulador da AGR foi criado pela Lei 17.268, em fevereiro de 2011. Constitui-se a instância superior de julgamento da agência. Atua na análise de processos de autos de infração e na modificação de resoluções, na aprovação de reajustes tarifários dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados, em planos de racionamento de água e convênios, dentre outros assuntos contemplados pela Lei 13.569/99, que criou a agência, e pelo Decreto 9533/2019.

A AGR é uma agência reguladora estadual, multissetorial, ou seja, é responsável pela regulação de diversos setores da economia. Assim, é imprescindível que o Conselho Regulador conheça as demandas e que as mesmas possam ser avaliadas pelo colegiado, de forma a possibilitar que as partes tenham os seus recursos analisados e que as penalidades possam ser aplicadas quando necessário. Os julgamentos se dão por meio de sessões ordinárias quinzenais ou extraordinárias quando a situação assim exigir.

Em 2022, o Conselho atuou de forma imperiosa durante as 30 sessões realizadas, julgando 263 processos. Entre os destaques, estão as aprovações dos planos de racionamento de água, com medidas preventivas para o período de estiagem; e os reajustes da Tarifas de Utilização dos Terminais (TUT) e do transporte intermunicipal de passageiros.

Com o objetivo de aumentar a eficiência da agência reguladora, o Conselho aprovou, no mesmo ano, a agenda regulatória da AGR, que guiará os rumos da regulação para o biênio 2023 – 2024.

Regimento Interno

O colegiado aprovou, também, o regimento interno das instâncias de julgamento da AGR. A Resolução 199/2022 dispõe sobre os procedimentos para as sessões/reuniões da Câmara de Julgamento, primeira instância, e das sessões/reuniões do Conselho Regulador, segunda e última instância.

A resolução é feito inédito no âmbito da regulação estadual e representa um avanço na consolidação da transparência no julgamento em órgãos autônomos e independentes, desafio não apenas descrito na agenda regulatória da AGR, mas, também, no marco nacional regulatório do saneamento básico.

As principais novidades trazidas pela Resolução 199/2022 foram a disponibilização dos relatórios 24 horas antes da sessão de julgamento aos conselheiros, de modo a oportunizar que todos os relatores conheçam todos os processos, bem como a possibilidade de julgamento em bloco quando houver similaridade nos assuntos, tornando a reunião do Conselho Regulador mais célere e eficiente.

Fotos: AGR



Sessões do Conselho Regulador (presencial) e da Câmara de Julgamento (virtual) para análise e julgamento de processos

Uma agenda forte para avançar

A agenda regulatória é um importante instrumento de planejamento que permite definir os rumos de uma gestão, sem os riscos decorrentes das demandas emergenciais do dia a dia de uma instituição. Ao adotá-la, já para o biênio 2023-2024, a AGR estabelece as prioridades para a regulação no estado de Goiás. Os benefícios dessa agenda são: previsibilidade, fortalecimento do ambiente regulatório, maior confiabilidade, transparência no planejamento, controle social e participação cidadã.

O público-alvo da agenda regulatória é quem utiliza os serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, bem como os prestadores de serviços, que têm suas atividades autorizadas, permitidas ou concedidas pela agência. Esses dois segmentos terão, inclusive, a oportunidade de contribuir com sugestões para o aperfeiçoamento da agenda, por meio de consulta pública, tornando-a mais representativa.

Na primeira versão, a agenda regulatória da AGR abrange as áreas de Saneamento Básico, Energia, Transportes, Regulação Econômica e Desestatização, Secretaria-Geral e Ouvidoria Setorial. De setembro a novembro 2022, os representantes de todas as áreas trabalharam na definição de prioridades para o documento, que passa pelo Conselho Regulador, para análise e deliberação. A agenda totaliza 45 itens das 6 áreas.

Para a classificação dos temas, foram utilizados os parâmetros de impacto, complexidade, recursos e prazo, que, nas discussões, chegaram a pontuações diferentes. Quanto maior a pontuação, maior a prioridade. O tema de mais pontuação foi indicado pela Gerência de Regulação Econômica: diagnóstico da situação dos Terminais Rodoviários (TRPs). O segundo foi a implementação da Unidade de Resposta Auditável (URA) na Ouvidoria Setorial, para melhorar o atendimento aos usuários dos serviços públicos.



Foto: AGR

Reunião de validação da proposta da agenda regulatória, em novembro, antes da submissão do documento à apreciação do Conselho Regulador

Dentre os temas da agenda regulatória da AGR, há desde alteração e criação de atos normativos até a melhoria do atendimento por parte das prestadoras de serviços. A Gerência de Transportes, por exemplo, indicou como prioridade a revisão da Resolução nº 297/2007 – CG, que dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos concessionários ou permissionários dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros.

Outra questão a ser tratada, mas pela Gerência de Saneamento Básico, é a Implementação do Manual de Fiscalização, para ter um melhor acompanhamento do produto entregue aos usuários e melhoria dos procedimentos de fiscalização.

Boa parte dos recursos necessários para o cumprimento dos itens da agenda já está à disposição da AGR, pois são recursos de mão de obra qualificada, sendo solicitadas poucas contratações ou aquisições de materiais, softwares e serviços. Dos 45 temas da agenda regulatória, apenas três necessitam de aquisições de materiais, softwares e serviços.

Inicialmente, as atividades constantes dessa agenda serão realizadas nos próximos dois anos, passando pelos processos de diálogos internos, deliberação pela alta gestão, publicidade (transparência ativa) e consulta pública.

A Agenda Regulatória será reanalisada no fim de 2023, dependendo da variação dos parâmetros, tais como o impacto e a complexidade de cada projeto.

Ouvidoria Setorial

Uma ponte para a Cidadania

“Para que a ouvidoria seja realmente considerada um canal efetivo de participação social, essa deve intervir e mudar a realidade social”. (Antonio Semeraro Rito Cardoso, 2010)

A Ouvidoria Setorial da AGR pode ser compreendida como uma ponte entre a AGR e a sociedade, uma vez que interage com os cidadãos-usuários, com as empresas reguladas, com as comunidades e com a própria AGR. É um espaço de controle das atividades do Estado, ou seja, controle social, tendo a competência de dirimir, no âmbito administrativo, as divergências entre os usuários e as empresas prestadoras de serviços públicos.

Ao analisar essas demandas, a Ouvidoria Setorial colabora internamente para a correção de procedimentos, visando o aprimoramento dos processos regulatórios da AGR. É de se ressaltar que a Ouvidoria Setorial da AGR só recebe as demandas que não foram devidamente solucionadas pelas prestadoras de serviços públicos.

Ao receber uma manifestação, a Ouvidoria Setorial da AGR faz uma triagem prévia, classificando-as e encaminhando à área responsável pelos serviços que tem um prazo de 15 dias para dar a resposta, enquanto a Ouvidoria Setorial tem um prazo de 30 dias para retornar com essa resposta ao cidadão.

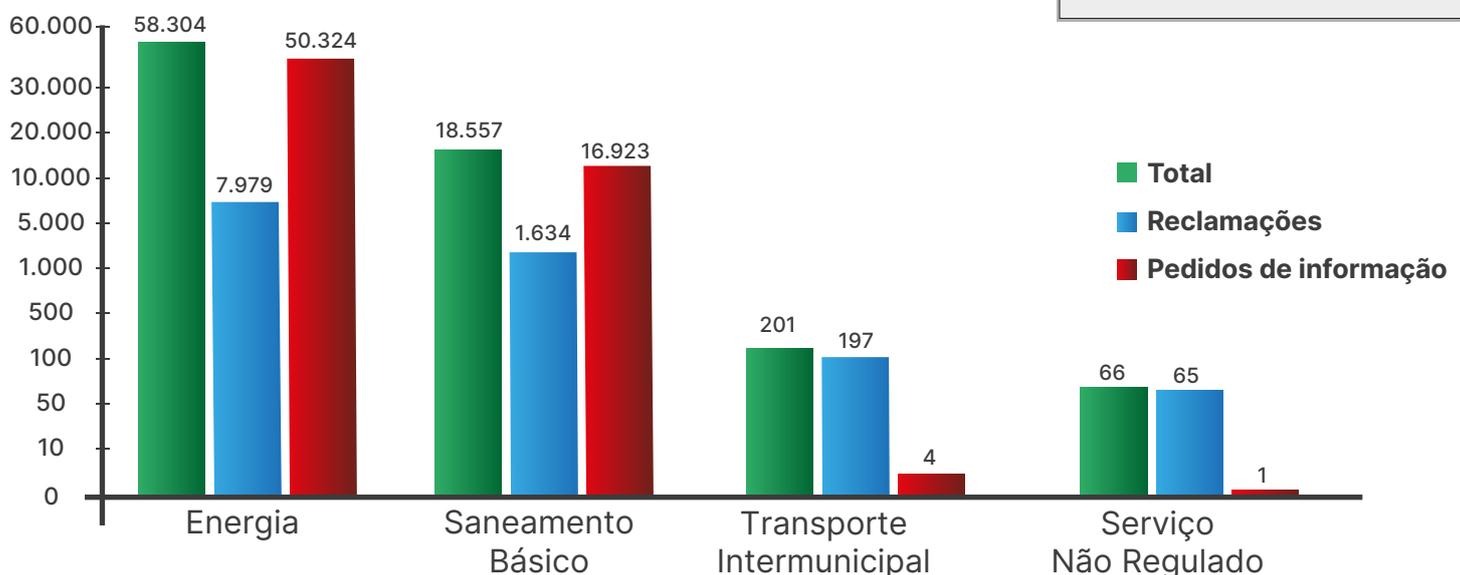
A Ouvidoria Setorial da AGR busca atuar de maneira proativa, com a adoção de estratégias para uma atuação mais sistêmica e a busca incansável da ampliação e melhoria dos seus canais de atendimento. Dessa forma, desde 2017, tem conseguido estar entre as melhores unidades do Sistema Estadual de Ouvidorias do Estado de Goiás.

Todo mês, é disponibilizado no site da AGR o relatório mensal de atividades da Ouvidoria, contendo toda a análise quantitativa e qualitativa das demandas. O relatório é acessível a qualquer interessado em saber quantas pessoas reclamaram dos serviços de saneamento, transporte e energia durante o mês, de quais localidades vieram essas demandas, quais os canais da Ouvidoria foram mais utilizados, entre outras informações.

Em janeiro deste ano, foi inaugurado o novo sistema de atendimento aos usuários, a Unidade de Resposta Audível (URA), que permite o atendimento telefônico automático por voz, no 0800 704 3200, com opções de escolha dos serviços pelos consumidores. O objetivo foi descentralizar e dar mais rapidez ao atendimento. A URA oferece três opções aos usuários, sendo a Opção 1 para quem já registrou queixa junto ao prestador do serviço e não obteve a solução desejada. As outras duas remetem o usuário à Saneago ou à Equatorial.

Atendimentos da Ouvidoria Setorial em 2022

Reclamações: 9.886 | Pedidos de Informação: 67.252 | Total: 77.139



Inovações e soluções tecnológicas em todas as áreas

A aplicação intensiva de tecnologia da informação é uma das bases da gestão administrativa da AGR. Por isso, o setor vem recebendo atenção e investimentos em soluções e infraestrutura tecnológicas, visando aprimorar os processos internos e facilitar o acesso dos usuários, incluindo operadores e a população em geral, a todos os serviços prestados pela agência.

Em 2022, a Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação (CTIC) desenvolveu, entre outras soluções, o aplicativo AGR Fiscal e vários sistemas que possibilitam o acesso remoto dos interessados em cadastrar empresas e veículos e fazer negociações, entre outros serviços.

Foram desenvolvidas aplicações voltadas para serviços digitais de apoio aos gestores da AGR em atividades administrativas e de fiscalização. São eles:

Procuradoria Setorial

Uma solução computacional com integração eletrônica entre o sistema de dívida ativa da AGR e o sistema e-PGE/Projudi foi desenvolvida para petição eletrônico de ajuizamentos judiciais de créditos inscritos em dívida ativa.

Esta integração promoveu redução de custos por possibilitar o uso compartilhado de dados entre a AGR e a PGE, maior segurança na transação de informações, facilidade e celeridade no gerenciamento dos processos de execuções fiscais. E possibilitou atender obrigatoriedade de cadastro de execuções fiscais no Projudi por meio do sistema da PGE.

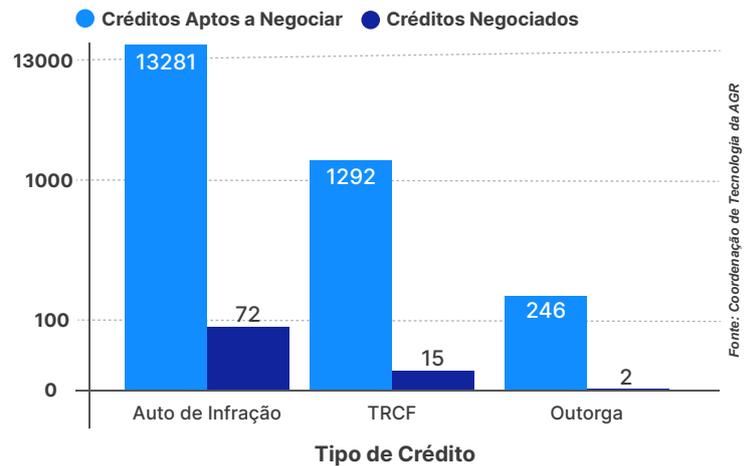
Gerência de Finanças e Dívida Ativa

A CTIC também desenvolveu a aplicação computacional para cadastro e gerenciamento de valores de outorgas do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros da modalidade regular (Trip Regular).

A aplicação permitiu registro de parcelas de outorgas no sistema de dívida ativa da AGR que eram anteriormente gerenciadas em planilhas eletrônicas, assim como o controle tempestivo do fato gerador da inscrição em dívida ativa, das correções monetárias e das aplicações de juros por atrasos de pagamentos.

Ainda na área de Finanças, criou o sistema de apoio

Quantidade de Créditos Aptos a Negociar e Créditos Negociados por Tipo de Crédito



para registro e gestão de cobrança ativa de créditos tributários e não tributários inscritos em dívida ativa.

E, ainda, um novo módulo de refinanciamento de dívidas tributárias e não tributárias (Refis/2022).

Gerência de Regulação Econômica e Bens Desestatizados

Para cadastro e gerenciamento de dados dos bens desestatizados, tais como hospitais e terminais rodoviários, das entidades gestoras desses bens e das características físicas do imóvel, foi desenvolvido um sistema que permite agendar vistorias, realizar lavratura eletrônica de relatórios de fiscalização, emitir notificação de irregularidades e autos de infração. Cadastrar e gerenciar receitas e despesas da gestão do bem.



Telas do aplicativo "AGR FISCAL" usado pela equipe de fiscalização da AGR



Fotos: AGR

Ainda, para a Gerência de Regulação Econômica, foi entregue um aplicativo móvel para apoio à fiscalização, permitindo realizar registros e fotos georreferenciados de inconformidades do bem imóvel.

Os dados registrados serão utilizados para gerar relatórios e percepções de indicadores de qualidade, econômicos e de desempenho em ferramentas de inteligência de negócios (Business Intelligence - BI), bem como permitir realizar estudos para revisões tarifárias e aferições do equilíbrio econômico-financeiro da prestação do serviço.



Dados Financeiros do Bem Desestatizado - TERMINAL RODOVIÁRIO DE CAMPINORTE

Nº do Cabotagem	Mês de Lançamento	Valor de Debito R\$	Valor de Crédito R\$	Data do Cabotagem	Cabotado Por	Ações
24	12/2022	R\$ 744,00	R\$ 3.814,01	13/01/2023	Esterno	• 📄
24	11/2022	R\$ 678,00	R\$ 2.628,41	13/01/2023	Esterno	• 📄
24	10/2022	R\$ 796,00	R\$ 3.530,06	13/01/2023	Esterno	• 📄
24	09/2022	R\$ 684,00	R\$ 3.753,00	13/01/2023	Esterno	• 📄
24	08/2022	R\$ 790,00	R\$ 3.223,64	13/01/2023	Esterno	• 📄
27	07/2022	R\$ 680,00	R\$ 6.690,07	13/01/2023	Esterno	• 📄
7	06/2022	R\$ 680,00	R\$ 6.626,47	25/11/2022	Esterno	• 📄
4	05/2022	R\$ 680,00	R\$ 7.303,09	24/11/2022	Esterno	• 📄
4	04/2022	R\$ 680,00	R\$ 6.960,61	24/11/2022	Esterno	• 📄
4	03/2022	R\$ 342,00	R\$ 5.585,96	24/11/2022	Esterno	• 📄

Foto: AGR

Gerência de Transportes

Já o setor de transportes, passará a contar com um sistema de gestão de empresas, veículos, linhas, quadros quilométricos e quadros de horários do sistema de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros da modalidade regular (Trip Regular). Este sistema está na fase de cadastro dos dados de todas as linhas.

Ainda, para a Gerência de Transportes, foi reformulada a plataforma de envio eletrônico de documentos do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros na modalidade fretamento (Trip Fretamento).

Gerência de Apoio Administrativo

Para uma melhor gestão do número e identidade das pessoas que entram e saem do edifício-sede da

AGR, a CTIC desenvolveu o sistema de controle de acesso de visitantes, que permite realizar o cadastro e o gerenciamento de visitantes.

Gerência de Secretaria-Geral

A Coordenação de TI desenvolveu, também, estudo técnico e plano de trabalho para utilização da plataforma Legisla Goiás, da Secretaria da Casa Civil, para hospedagem de atos normativos da AGR, o que permitirá a busca facilitada por assuntos, datas e categorias.

Expresso Goiás

A TI promoveu, ainda, a modernização e atualização da versão Portal de Serviços da AGR na parte de autenticação de usuários para futura integração com o Expresso Goiás em 2023.

Investimentos em Infraestrutura Tecnológica

Dentre as ações de infraestrutura, a CTIC fez a migração da rede de computadores para o Data-center do Estado, provido pela Superintendên-

cia de Tecnologia da Informação da Secretaria de Desenvolvimento e Inovação (Sedi), e que trouxe garantias de alta disponibilidade, integridade e segurança dos dados armazenados em infraestruturas de redes.



Foto: AGR

Inauguração da Unidade de Resposta Audível (URA) na Ouvidoria Setorial, com a presença do ouvidor-geral do Estado, Danilo Borges (de preto)

Regularização fiscal



Equipe da Gerência de Finanças e Dívida Ativa responsável pelas negociações de débitos

Refis traz facilidades a operadores na negociação de débitos

Com cerca de R\$ 250 milhões em créditos a receber, a AGR iniciou, em dezembro 2022, mais um programa de incentivo à regularização fiscal (Refis), com vantagens para negociações de créditos tributários e não tributários. Uma oportunidade única para 2.246 pessoas físicas e jurídicas que operam os setores regulados pela agência.

Na primeira fase, o Refis alcançou 91,9% de adesão nas negociações dos créditos tributários. Em menos de dez dias, a AGR negociou R\$ 34 milhões do total de R\$ 37 milhões previstos para essa primeira etapa do programa. Esses créditos tributários referem-se ao não pagamento da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização (TRCF) pelas empresas do transporte regular intermunicipal de passageiros e que tiveram até o dia 29 de dezembro para fazer a negociação.

A segunda etapa destina-se à negociação de créditos não tributários, ou seja, aqueles relativos a outorgas e, também, a autos de infração, as chamadas multas administrativas que não devem ser confundidas com as multas de trânsito aplicadas pelo Detran. Nesta etapa, estão sendo contempladas pessoas físicas e jurídicas que atuam em todos os setores regulados da agência, notadamente os que prestam serviços de fretamento para o turismo ou escolar.

Para essas negociações, a AGR oferece, durante o Refis, facilidades que incluem 30% de redução no valor principal, redução de 100% dos juros de mora, redução de até 98% da multa moratória e atualização

Representante de empresas de transporte por fretamento, em negociação de débitos de seus clientes junto à AGR



monetária, além de pagamento à vista ou parcelado em até 180 vezes. É importante observar que fora do período de Refis, os parcelamentos são feitos em até seis vezes apenas.

Aprovado pela Assembleia Legislativa e sancionado pelo governador Ronaldo Caiado em meados de dezembro, o programa, segundo o presidente da AGR, Wagner Oliveira Gomes, é uma oportunidade para quem atua e quer expandir seus negócios no setor de transporte de passageiros, e outros, sem a preocupação com a inadimplência junto à AGR. Ele destaca que o transporte intermunicipal de passageiros é um serviço essencial à população e precisa ser prestado com qualidade e segurança.

Os interessados em aderir ao Refis da AGR podem simular e negociar seus débitos pelo www.portal.agr-go.gov.br ou procurar a Gerência de Finanças e Dívida Ativa, nos telefones 62 3226 6430 e 3226 6433; pelo WhatsApp 62 98156 8070, pelo e-mail dividaativa@agr-go.gov.br, no site oficial da agência agr-go.gov.br, ou de forma presencial, na Avenida Goiás, Ed. Visconde de Mauá, 305, 3º andar, em Goiânia.

Mudanças no site têm **foco na acessibilidade** a usuários dos serviços públicos

O web site da AGR passou por uma reformulação, no mês de outubro de 2022, a fim de tornar as buscas por serviços e informações no portal oficial da agência mais simples, rápidas e efetivas. Ainda que no padrão visual definido pela Secretaria de Desenvolvimento e Inovação (Sedi), e mantido o sistema de gestão de conteúdos daquela pasta, que hospeda grande parte dos sites institucionais do Governo de Goiás, a AGR introduziu mecanismos de identificação de serviços por setores de atuação, com foco nos usuários e operadores dos sistemas regulados pela agência.

Foi um trabalho coletivo. Um a um, todos os gestores e suas equipes fizeram primeiro um diagnóstico do que precisava ser alterado, depois encaminharam sugestões para a organização dos conteúdos de suas áreas e, também, as novas informações para a atualização e a reformulação do portal. Por sua vez, a Coordenação de Tecnologia da Informação (TI) desenvolveu duas propostas para o site, tendo sido escolhida a que no momento se adequava ao modelo de site formatado pela Sedi e em uso por 14 órgãos estaduais.

Assim, após as mudanças, quem visita o site da Agência encontra com facilidade os serviços mais acessados em bottons na sessão de acesso rápido, imediatamente abaixo dos banners de destaque de programas e ações de interesse público que ficam no alto da página inicial. Estes mesmos serviços podem ser encontrados também em cada uma das áreas, caso o visitante entre no menu lateral esquerdo e clique em um dos setores regulados.



Foto: AGR

O menu lateral também foi alterado para uma melhor organização das áreas de atuação regulatória (transporte de passageiros, saneamento básico, energia elétrica, terminais rodoviários e unidades de saúde/OSs), as atividades regulatórias (Regulação econômica e Audiências e Consultas Públicas), as estruturas de decisão (Conselho Regulador e Câmara de Julgamento), gestão institucional (gestão de pessoas e processos seletivos), área de finanças (Finanças e Dívida Ativa) e aquisição e compras (Licitações, Contratos e Convênios).

O intuito foi o de tornar o site oficial um instrumento ativo de comunicação pública. Como ente regulador, a AGR tem o dever de informar e promover a boa relação entre os usuários e os prestadores de serviços públicos. Uma das formas de se fazer isso é exatamente disponibilizando aos consumidores as informações que, muitas vezes, são de domínio apenas dos concessionários. Assim, alcança-se o equilíbrio desejado.

Mas a AGR também detém um manancial de informações públicas importantes que podem ser objeto de busca e pesquisa por parte da sociedade em geral, estudantes, acadêmicos, jornalistas, entes reguladores e outras instituições. Foi para atender a todos esses públicos que a AGR promoveu as mudanças no site, buscando ampliar o diálogo com todos os setores sociais, dar total transparência às suas ações e estreitar os laços com os usuários dos serviços públicos.

Saneamento Básico

Operadores e usuários dos serviços de saneamento, por exemplo, encontram diferentes caminhos para acessar o atendimento que está procurando



A AGR realiza, por intermédio da Gerência de Saneamento Básico, a regulação, o controle e a fiscalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário de forma supletiva nos municípios em que os titulares deixem de cumprir as exigências de que trata a lei do marco regulatório estadual, de forma a garantir serviços adequados aos usuários e de forma plena nos municípios que optem por delegar a ela tais competências, por meio de lei ou convênio.

Competências da Gerência de Saneamento

- Relatórios de fiscalização
- Autos de Infração
- Convênios
- Revisão e Reajustes de Tarifas
- Legislação
- Planos de Racionamento

Foto: AGR

Parcerias na regulação dos serviços de saneamento básico

Na intenção de promover a uniformização das normas regulatórias para a prestação dos serviços de água e esgotamento sanitário nos municípios goianos, a AGR, por meio da Gerência de Saneamento Básico, firmou convênio com a Agência de Regulação de Goiânia (AR) e, mais recentemente, com a Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico de Rio Verde (Amae). As parcerias permitem o trabalho conjunto das equipes dos entes reguladores estadual e municipais, visando não só a uniformização das normas, mas, também, o aprimoramento das metodologias utilizadas nos cálculos de revisão e reajuste de tarifas.

Segundo o gestor de regulação, controle e fiscalização, gerente de Saneamento da AGR, Eduardo Henrique da Cunha, a parceria com a AR possibilitou que, em 2021, em sete meses, as agências validassem a Base de Ativos Regulatórios (BAR) da prestadora de serviços Saneamento de Goiás S/A (Saneago), sem a necessidade de consultoria externa. Cerca de 3 mil bens foram avaliados por amostragem. “A partir dessa BAR, desenvolvemos uma metodologia de revisão tarifária, nos moldes de São Paulo, Minas Gerais e Paraná, utilizada na segunda revisão, bem mais aperfeiçoada que a anterior, considerando a BAR e também o fator de eficiência”, afirmou.

A parceria continuou em 2022 entre a AGR e a AR, quando as equipes, em conjunto, avaliaram a capacidade econômico financeira da Saneago, uma exigência de decreto federal e o Novo Marco Regulatório do Saneamento, para a aditivação dos contratos com os municípios. “Para revalidar os contratos, incluindo as metas estabelecidas na nova lei para o setor, a Saneago teve que comprovar que tem capacidade econômico financeira de investir e que o fluxo de caixa daria um saldo positivo”, explicou o gerente de Saneamento.

Ele destacou que a AGR e o ente parceiro avaliaram todos os documentos da auditoria e da certificadora contratada pela Saneago, aprovando os números apresentados no mês de março. Em 125 contratos com os municípios, a Saneago atribuiu à AGR o poder de regular, controlar e fiscalizar os serviços de água e esgotos. “Esse é um grande desafio que exige um trabalho forte da AGR junto aos municípios. Estamos enviando ofícios às prefeituras, fazendo contatos por telefone e também presencialmente, para nos tornar o ente regulador, tanto para os municípios em que a Saneago aditivou os convênios, quanto para localidades atendidas por outras empresas ou pelo próprio município”, disse. Mais de 20 convênios já foram firmados.



Foto: AGR

Gerente de Saneamento Básico da AGR, Eduardo Henrique da Cunha, vistoria obras da BRK em Trindade



Atualmente, a AGR fiscaliza, efetivamente, o sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 225 municípios onde a Saneago atua, sendo que em quatro deles – Aparecida de Goiânia, Rio Verde, Jataí e Trindade – os serviços foram delegados à BRK Ambiental. Além disso, a AGR regula e fiscaliza a prestadora de serviços Buriti Alegre Ambiental S.P.E. S/A, responsável pela prestação de serviços de saneamento em Buriti Alegre, e a empresa Águas de Ipameri S.P.E. S/A, que presta serviços de saneamento naquele município.

O trabalho de regulação do Saneamento inclui a preparação de normas, fiscalização dos serviços, análise de solicitações e reclamações junto à ouvidoria, fazer cálculos e estudos para reajuste e revisão tarifária e avaliação da qualidade dos serviços prestados.

A AGR também acompanha o cumprimento dos contratos firmados entre os prestadores e os municípios, inclusive no que se refere a obras e metas de universalização dos serviços de saneamento básico.

AGR fiscaliza serviços de geração e distribuição de energia elétrica



Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH) Nova Aurora

Uma das áreas de atuação da AGR com maior abrangência é a do setor de energia, uma vez que toda a população é usuária desses serviços. Embora a competência de regular, controlar e fiscalizar o setor elétrico seja da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), por força de convênio é a Gerência de Energia da AGR que realiza a fiscalização dos serviços de geração e distribuição de energia elétrica no estado de Goiás.

Distribuição

A fiscalização dos serviços de distribuição de energia realizado pela Gerência de Energia tem como objetivo verificar a conformidade entre a legislação do setor elétrico e a prestação dos serviços das duas distribuidoras de energia elétrica atuantes no estado de Goiás. São fiscalizados os serviços da Celg Distribuição Goiás (Celg D), atualmente controlada pela Equatorial Energia, e os da Companhia Hidroelétrica São Patrício (Chesp), de forma a garantir a adequada

prestação do serviço público de energia elétrica a todos os consumidores no Estado.

No período de 2019 a 2022 a Gerência de Energia realizou 143 atividades descentralizadas pelo convênio, nas duas distribuidoras, que resultaram na aplicação de seis autos de infração e mais de R\$ 130 milhões em penalidades de multas aplicadas.



Foto: AGR

Vistoria técnica realizada pelos fiscais da Gerência de Energia na subestação Anápolis Universitário

Atividades de Fiscalização da Distribuição realizadas pela Gerência de Energia

Atividade/Ano	2019	2020	2021	2022
Atividades de Fiscalização	28	34	38	43
Termos de Notificação	2	0	1	0
Autos de Infração	4	1	0	1
Penalidade de Multa	R\$ 59.087.285,40	R\$ 44.171.130,87	-	R\$ 27.314.902,36

Fonte: Gerência de Energia da AGR

Foto: AGR



Transição

No ano passado, a gerência acompanhou, ao lado de especialistas da Aneel, o processo de transição da concessionária Enel Goiás para a Equatorial Energia no controle da Celg D, com o objetivo de verificar a continuidade da prestação dos serviços e identificar possíveis falhas, dando oportunidade à empresa de promover ajustes em seus procedimentos para melhorar o atendimento à população no período de chuvas. O trabalho se estendeu até o fim de dezembro, resultando em relatórios com recomendações para a distribuidora.

Visita técnica na PCH Retiro Velho

Dentre as 40 ações descentralizadas de fiscalização programadas pela Gerência de Energia para este ano, estão o acompanhamento da prestação dos serviços da Celg D e a realização do levantamento dos ativos nas duas distribuidoras, para subsidiar o processo de revisão tarifária a ser realizado pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel)

Geração

Já a fiscalização dos serviços de geração de energia tem por finalidade verificar as condições de implementação e operação das usinas de geração de energia elétrica.

No período de 2019 a 2022, a Gerência de Energia realizou 143 atividades descentralizadas pelo convênio, nos agentes de geração que foram objeto de fiscalização, e que resultaram na aplicação de três autos de infração, com mais de R\$ 356 mil em penalidades de multas aplicadas.

Para este ano, das 21 ações previstas para serem realizadas pela Gerência de Energia, destaca-se a realização de 12 análises de desempenho em usina de geração, que, dependendo dos resultados alcan-

çados, poderão determinar a realização de ações fiscalizadoras ao longo do ano.

Em 2023 a AGR iniciará as atividades de fiscalização financeira nas duas distribuidoras instaladas no estado de Goiás descentralizadas pela Superintendência de Fiscalização Econômica e Financeira da Aneel. Esta atividade de fiscalização já vinha sendo pleiteada a longo tempo pela AGR e foi concretizada após a aprovação pela equipe técnica que atua na Gerência de Regulação Econômica e Desestatização, que realizará essa atividade.

Atendimento ao consumidor

Além da fiscalização, o convênio com a Aneel define como atribuição da AGR o atendimento aos consumidores de energia em Goiás. Para tanto, a Ouvidoria Setorial disponibiliza sua equipe para atender os usuários que queiram fazer suas reclamações após protocolar a queixa junto às concessionárias e não serem atendidos satisfatoriamente. Tanto pelo número 0800 727 0167 específico para atendimento de casos de energia, quanto pelo 0800 704 3200, os consumidores recebem a atenção da ouvidoria, que, no fim de cada mês prepara relatório qualitativo e quantitativo das demandas do setor.

Atividades de Fiscalização da Geração realizadas pela Gerência de Energia

Atividade/Ano	2019	2020	2021	2022
Atividades de Fiscalização	35	52	68	36
Termos de Notificação	-	4	2	4
Autos de Infração	-	2	1	-
Penalidade de Multa	-	R\$ 317.000,97	R\$ 39.960,93	-

Fonte: Gerência de Energia da AGR

GRACIELA APARECIDA PROFETA

Os novos desafios da regulação em Goiás

Regulação é um termo nem sempre compreendido pela maior parte da população. Nesta entrevista, a gerente de Regulação Econômica e Desestatização da AGR, Graciela Profeta, que é doutora em Economia Aplicada e Regulação Econômica, pela Universidade de Viçosa, fala sobre o que é e qual o impacto da regulação na qualidade dos serviços delegados. Fala também do trabalho feito na AGR e dos desafios da regulação no Estado.

Pode nos dizer de forma simples o que é regulação?

Graciela Profeta: Regulação nos remete à regra. É isso mesmo. Na AGR fazemos regulação econômica, que é definir normativas para situações de monopólio natural, que é quando uma só empresa presta um serviço público no lugar do Estado, como no caso de rodovias, abastecimento de água e esgoto, transporte público, energia, entre outros. Para ser mais eficiente, esses serviços são repassados a uma empresa privada que paga ao Estado um valor, outorga, para ter o direito de explorar economicamente um bem ou serviço público. Em troca, as empresas são obrigadas, por contratos, a entregar serviços em padrões mínimos de segurança, qualidade e conforto, cobrando por isso uma tarifa mínima.

Quais os principais desafios da regulação no nosso Estado neste momento?

GP: Temos vários. Mas aponto alguns, que são comuns a todas as agências reguladoras: autonomia para tomar decisão; recursos para aumentar o número de servidores capacitados e captura regulatória. Este é o mais grave, pois quando há um desvio da razão de existência de uma agência reguladora, que é mediar conflitos, a atuação a favor de uns, comprometendo o bem-estar de outros, gera um desequilíbrio entre o que o poder público deseja e o que a sociedade e as empresas desejam.

Qual o impacto da ação regulatória na prestação de serviços públicos?

GP: Quando praticada de maneira eficiente e autônoma, a ação de regular é a única forma capaz de garantir que o cidadão tenha acesso a serviços públicos de qualidade. Cada vez se torna mais difícil os Estados oferecerem esses serviços a um custo mais barato e com qualidade. As empresas, por conhecerem com profundidade as técnicas e a operação dos serviços, quando monitora-

das, fiscalizadas, pela agência, entregam serviços públicos de qualidade e promovem melhorias e inovações.

Pode explicar o que é revisão de metodologias para cálculos de tarifas e qual a importância dessa revisão?

GP: Revisão de metodologia de cálculo de reajuste tarifário dos serviços regulados é um instrumento que objetiva verificar se a fórmula de cálculo está mantendo o equilíbrio (remuneração adequada às empresas, qualidade e tarifa mínima ao usuário). É um instrumento importante, pois os contratos de serviços públicos geralmente são longos (25 anos em média), e com a economia cada vez mais dinâmica e globalizada, além da própria mudança de comportamento do consumidor, podem tornar o que foi pactuado no contrato algo que não mais retrata a realidade.

Quais as revisões tarifárias feitas pela AGR, por meio da Gerência de Regulação Econômica?

GP: Neste momento, estamos com 3 processos de estudos preliminares para verificar possibilidade de revisão da metodologia de reajuste tarifário, que são: i) Estudo Técnico Preliminar para a revisão metodológica da fórmula de cálculo da tarifa do transporte intermunicipal de passageiros; ii) Estudo Técnico Preliminar para a revisão metodológica da fórmula de cálculo da tarifa do transporte metropolitano; e, iii) Estudo Técnico Preliminar para a revisão metodologia de agrupamento dos terminais rodoviários e da forma de reajuste da Tarifa de Utilização de Terminal Rodoviário (TUT).



Visita técnica da AGR à Agência de Regulação de Goiânia (AR)



Equipe da Gerência de Regulação Econômica visita a Companhia Metropolitana de Transportes Coletivos

E os reajustes?

GP: No caso dos reajustes, o compromisso da AGR é fazer todos os estudos técnicos, respeitando as datas-bases de cada setor, e entregar as respectivas notas técnicas para apreciação do Conselho. Neste fim de ano, será entregue a nota técnica do reajuste do transporte metropolitano. Para o próximo ano está programada para janeiro/fevereiro a entrega da nota técnica do reajuste da Taxa de Utilização dos Terminais (TUT) para apreciação do Conselho; e, para maio, a entrega da nota técnica do reajuste do transporte intermunicipal.

O que tem sido feito pela AGR para melhorar as condições dos terminais rodoviários?

GP: Além da fiscalização dos imóveis desestatizados, incluindo os terminais, a AGR tem feito, desde fevereiro de 2022, um trabalho de orientação aos gestores dos terminais. Em novembro, iniciamos uma ação planejada que agrega outras gerências, como a de Transportes, a área de Tecnologia da Informação e a Ouvidoria Setorial, para fazer a aproximação entre os gestores de terminais e o Governo. Convidamos também a Gerência de Políticas Públicas de Infraestrutura e Transporte da Secretaria-Geral da Governadoria (GEPIT/SGG) que tem sido parceira da AGR. Em reuniões virtuais com grupos de gestores, foram repassadas informações básicas, como os deveres e direitos, os meios formais de comunicação com a AGR, uso das tecnologias de informação para agilizar o repasse de informações e a apresentação de casos de TRPs do interior que apresentam excelentes padrões de qualidade, conforto e segurança.

Na sua opinião, qual a importância da parceria da AGR com outras agências reguladoras?

GP: Estarmos em constante aproximação (visitas técnicas, conversas por meio de conferência) com outras agências do Centro-Oeste e de outras regiões do Brasil, sejam elas federais ou infranacionais (estaduais, municipais ou regionais) é de suma importância pois permite a troca de experiências práticas, e isso pode permitir que a AGR adapte modelos de regulação de sucesso destas em nosso Estado.



Graciela Aparecida Profeta, gerente de Regulação Econômica e Desestatização da AGR

Transporte Intermunicipal

AGR busca **segurança** para quem usa o transporte intermunicipal

Grande parte daqueles que procuram a AGR para atendimento presencial tem por finalidade o cadastro de empresas e veículos, licença de viagens e outros trâmites junto à Gerência de Transportes (GET), que tem na sua estrutura coordenações de cadastro e licenciamento; de gestão do sistema de transportes; e de fiscalização. A unidade é responsável por regular, controlar e fiscalizar o serviço de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, com vistas a garantir maior tranquilidade e segurança aos passageiros.

Operações rotineiras de fiscalização são realizadas nos terminais rodoviários, nas imediações e nas rodovias em todo o Estado, para conferir as condições em que as empresas cadastradas junto à AGR prestam os serviços nas diferentes linhas, coibindo a atuação de clandestinos. Para isso, a Gerência de Transportes conta com equipe qualificada e com a parceria da Polícia Militar e da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT). Nas operações de maior porte, os fiscais da AGR contam, também, com outros parceiros, a exemplo da Polícia Rodoviária Federal. É a AGR que impõe penalidades aos que operam o setor sem obedecer às normas.

Além dos serviços regulares de transporte de passageiros, há, ainda, os não regulares, que têm o objetivo de complementar os serviços de transporte regular. Tais serviços visam atender à modalidade de fretamento em caráter especial e independem de licitação para o seu funcionamento. A prestação desses serviços é aberta a qualquer pessoa jurídica legalmente constituída, desde que autorizada e cadastrada na AGR. Os veículos que se enquadram na prestação desse serviço são vans, micro-ônibus e ônibus.

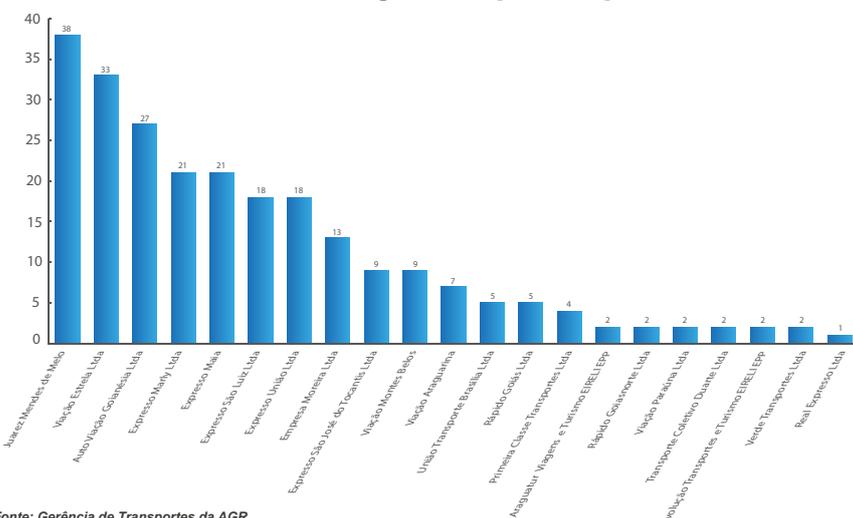


Os citados serviços quando executados por pessoa física ou jurídica sem a autorização legal são tipificados como transporte irregular, conforme o disposto na Lei nº 18.673/2014. Também é tipificada como transporte irregular a empresa habilitada na AGR que execute serviço em modalidade diferente da especificada no certificado de registro cadastral.

Após mais de cinco anos sem poder autorizar novas empresas para operar linhas de ônibus entre cidades goianas, a AGR obteve em março de 2022 efeito suspensivo ao recurso apresentado em Ação Civil Pública que impedia a outorga de autorizações. A partir de agora, a AGR pode fazer a gestão plena do sistema, promovendo o equilíbrio na prestação dos serviços em todo o Estado. Nesse sentido, as normas para o setor foram aperfeiçoadas e aprovadas pelo Conselho Regulador em dezembro de 2022.

Atualmente, há 21 empresas prestando serviços regulares de transporte de passageiros no Estado de Goiás, atendendo a 197 linhas entre cidades goianas. Outras 49 linhas estão com serviços precários ou sem atendimento. Ainda no início do primeiro semestre de 2023, a AGR fará chamada pública para habilitar empresas interessadas em entrar no mercado, com prioridade para as linhas que estão abandonadas ou com serviços precários.

Quantidade de linhas regulares por empresa



Fonte: Gerência de Transportes da AGR

Trabalho de fiscalização do transporte regular intermunicipal de passageiros



Operação Nordeste Solidário: AGR presente!

Visitas feitas aos municípios das regiões Nordeste e Norte pelos gestores e técnicos da AGR na Operação Nordeste Solidário, coordenada pela Organização das Voluntárias de Goiás (OVG), possibilitaram às equipes atuar em três direções: informar sobre o trabalho da AGR; conhecer a necessidade de cada município; e agir junto a empresas prestadoras de serviços públicos para buscar a solução aos usuários.

Uma experiência que certamente será replicada em outras regiões do Estado, uma vez que tornar a agência reguladora conhecida é um dos pontos fortes da atual gestão. Nas cidades visitadas, os colaboradores da AGR se reuniram com as prefeitas, com representantes do legislativo e áreas sociais, deram entrevistas nas rádios e atenderam os cidadãos em locais cedidos pelo poder público local e parceiros.

Foi possível disseminar informações sobre as atividades da AGR, com foco na cidadania e no acesso a direitos, estimulando os cidadãos à participação social e ao diálogo com o poder público, buscando fortalecer a relação entre o município e a agência reguladora. Para levar essas informações de maneira direta às comunidades, a AGR atua de forma proativa, contribuindo para fomentar a consciência cidadã.

Ao verificar *in loco* os problemas e conhecer as necessidades tanto do poder público local quanto dos cidadãos, a AGR também pode direcionar de maneira mais efetiva as demandas junto às empresas prestadoras dos serviços regulados e, em havendo urgência no atendimento, informar o grau de prioridade, procurando restabelecer os serviços no menor tempo possível, caso as áreas tenham serviços interrompidos em função das chuvas ou por quaisquer outros motivos.

Durante a Operação Nordeste Solidário 2022, que se estende até os primeiros meses deste ano, as equipes perceberam a importância de se divulgar o papel da Ouvidoria Setorial e os canais disponíveis para atendimento aos cidadãos.

Além do trabalho junto às rádios e aos órgãos públicos locais, as equipes apontaram como sugestões para alcançar o público mais jovem, parcerias com universidades e escolas de ensino básico, entre outras, considerando esses ambientes estratégicos para a formação e a conscientização sobre os direitos dos usuários de serviços públicos.

Após as viagens, a AGR manteve o atendimento aos municípios, monitorando as demandas e encaminhando-as aos prestadores de serviços.



Fotos: AGR



Equipes da AGR se reúnem com autoridades e visitam rádios locais em municípios da região Nordeste

Os ingredientes da **gestão** de **pessoas** na AGR

Com o objetivo de traçar um caminho para atingir a excelência na prestação dos serviços públicos ao cidadão, a AGR está em constante aperfeiçoamento de seu capital humano, de forma a torná-lo apto a conquistar esse propósito. Desta forma, a Gerência de Gestão Institucional vem desenvolvendo ações no sentido de qualificar os colaboradores visando o alcance dos resultados e metas estabelecidas pela agência.

Nesse sentido, esforços têm sido empreendidos pela agência a fim de preparar estes profissionais para exercer funções específicas, com um adequado nível de organização, habilidade e visão estratégica. Daí o incentivo cotidiano para a participação em cursos de

diversas áreas do conhecimento, com destaque para aqueles oferecidos pela Escola de Governo Dr. Henrique Santillo, pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras (Abar) e pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

Além disso, com foco na gestão moderna de recursos humanos, a AGR propõe a aproximação com seus colaboradores, através de 'bate-papo', 'rodas de conversa' e outras ações, como a Pesquisa de Clima Organizacional, aplicada em Junho/2022. Os resultados estão sendo importantes para a reformulação de políticas internas e, também, para a construção de uma série de iniciativas para aumentar a satisfação dos servidores, a fim de que os mesmos se sintam engajados e motivados em sua atuação.

Outra linha de destaque são os movimentos de integração e motivacionais, como os encontros mensais de divulgação do que tem sido entregue pelas unidades da Agência, seguido do momento de confraternização pela data de aniversários daquele mês. Trata-se de medidas simples, como as postagens de conteúdos nos elevadores, às vezes esclarecedoras e outras vezes motivacionais, ou a entrega de cartões, chocolates e frases de felicitações na mesa de cada servidor. Daí nascem os momentos de comunhão entre os colegas, essencial para o sucesso da organização, que tende a aumentar a produtividade e a qualidade dos resultados gerados.



Colaboradores da AGR no auditório do edifício-sede, após palestra sobre Ansiedade Patológica, em outubro de 2022



Fotos: AGR

Fotos: AGR



Atividade integrativa desenvolvida pela Gerência de Gestão Institucional, na programação da campanha Outubro Rosa na AGR



Celebração dos aniversários de novembro, mês em que a AGR completou 23 anos de criação



Projetos e metas são alinhados em evento de fim de ano

A AGR realizou, no início de dezembro, o evento “AGR em Ação 2022 e Desafios 2023” para compartilhar com todos os colaboradores os projetos em andamento e as ações programadas para o próximo ano pelas gerências e coordenações.

O evento, coordenado pelo presidente Wagner Oliveira Gomes, contou com a presença do secretário de Estado da Administração, Alexandre Demartini Rodrigues, do presidente da Agência de Regulação de Goiânia (AR), Hudson Rodrigues de Novais, e do consultor da Controladoria-Geral do Estado (CGE) para o Compliance na AGR, Geovanni Maciel.

Apresentação de ações e desafios

Os objetivos estratégicos da Agência foram apresentados pelo presidente: a agenda regulatória para o direcionamento do trabalho; a modernização e expansão dos canais de atendimento aos usuários; aplicação intensiva de Tecnologia da Informação; a comunicação, com incremento das mídias digitais, redes sociais e outras ações; e a melhoria da receita, visando a autonomia financeira.

As diferentes unidades da AGR apresentaram as ações concluídas ou em andamento e, também, os desafios para 2023. A **Secretaria-Geral** falou do ingresso da AGR na plataforma LegislaGoiás; da revisão de portarias; de indicadores de desempenho e da inserção da unidade na Agenda Regulatória. Apresentou como desafios, a revisão das normas da AGR; normas para a Análise de Impacto Regulatório; indicadores de qualidade para os serviços regulados; e uso de painéis BI para análise de dados da unidade.

Uma palestra da coach Márcia Pires, da Secretaria de Estado da Retomada, abriu o evento. Em seguida, os responsáveis pelas diferentes áreas destacaram os trabalhos em curso e as prioridades para 2023. Durante o evento foram comemorados os aniversários do mês.

Segundo o presidente Wagner Oliveira Gomes, o principal objetivo foi fazer o alinhamento das atividades que estão em andamento em relação àquelas que estão propostas para 2023. O secretário Alexandre Demartini destacou que os projetos apresentados mostram que a AGR preza pela boa gestão.

A **Gerência de Regulação Econômica** destacou o projeto TRPs – Construindo Pontes; a capacitação Análise de Equilíbrio Econômico-Financeiro; painéis BI para dados do Transporte, Bens Desestatizados (OSs e TRPs), estudos preliminares de revisões tarifárias e reestruturação da gerência. Entre os desafios, estão os indicadores de qualidade para bens desestatizados; revisões metodológicas para TUT, Trip e Metropolitan. Gestão da Agenda Regulatória e de Compliance.

A **Coordenação de Compliance** falou sobre a revisão da Matriz de Riscos e dos planos de ação e as ações de controle dos riscos e a preparação da Agenda Regulatória, como projetos concluídos ou em andamento; e apontou, como desafios da coordenação, a evolução da AGR no ranking do PCP, capacitação e certificação dos proprietários de risco, a gestão pelo SmartSheet e a gestão da Agenda Regulatória.



Foto: AGR

Gestores da AGR destacaram projetos em andamento e desafios para 2023



Presidente da AGR, Wagner Oliveira Gomes, fala dos objetivos estratégicos da AGR

Na **Gerência de Transportes**, os destaques do trabalho em curso foram para o Sistema de Auditoria de Gratuidades e a Revisão das Resoluções Normativas 040/2015, a 105/2017 e a 120/2018. Como desafios, aparecem o Chamamento Público para delegação de linhas não atendidas, a revisão da RN 297/2007, a proposta de adequação da TRCF, o Anteprojeto de Lei para adequação da linha 18.673/2014 e minuta de alteração do Decreto 8.444/2015, além do recebimento dos bilhetes de passagem eletrônico para controle de quadros demonstrativos de movimento de passageiros e gratuidades.

Já a **Gerência de Saneamento** destacou como ações em andamento ou concluídas a alteração da TRCF dos serviços de saneamento, a metodologia de reajuste tarifário, o fator de qualidade (Fator Q), e a celebração de convênios com os municípios. Par 2023, os desafios são a revisão das resoluções normativas, o projeto Acertar, o acompanhamento do PL complementar do marco do saneamento, a estruturação da regulação dos serviços de resíduos sólidos, o manual de fiscalização e a adequação de resoluções da AGR às normas de referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

Na área de energia, os trabalhos realizados foram de acompanhamento e encerramento dos planos de resultados da distribuição e da geração, acompanhamento das ações da Enel Goiás (mudança acionária) e elaboração dos contratos de metas AGR/Aneel de

2023. Como desafios, a **Gerência de Energia** destacou o acompanhamento da nova controladora da Celg D, participação nos estudos sobre a Matriz Energética de Goiás, a ampliação do convênio com a agência nacional e a avaliação dos ativos das duas distribuidoras.

A **Gerência de Finanças** destacou, entre as ações em execução, o Refis 2022, o encontro de contas das gratuidades, a central de cobrança e contato com usuário, contratação de empresa para fazer os registros junto aos órgãos de proteção ao crédito (Serasa) e inclusão dos créditos relativos a outorgas no Sistema de Dívida Ativa. Entre os desafios, está a implementação de novo modelo de cobrança extrajudicial e a contabilização dos créditos a receber da AGR, integrando os sistemas DAS e contábil.

A **Procuradoria Setorial** ressaltou a integração dos sistemas Cora/Projudi, a implementação do ajuizamento de execuções fiscais por integração do Sistema de Dívida Ativa (SDA) e do Sistema Cora/PGE, 417 ações de execução fiscal, implementação de distribuição semanal para controle do fluxo processual e tratativas perante a Câmara de Conciliação, Mediação e Arbitragem da PGE sobre a gratuidade x outorgas, entre as ações deste ano. E para 2023, indicou como desafios melhorias no SDA, em ação conjunta com as gerências de Finanças e de Regulação e a TI, a criação de núcleos estratégicos de atuação e tratamento de risco de prescrição de créditos e continuidade no ajuizamento de execuções fiscais.



Conselheiros Natalia Maria Briceño Spadoni, Guy Brasil Cavalcanti, Paulo Tiago T. Carvalho e Wagner Oliveira Gomes

Na **Coordenação de Comunicação**, os destaques entre as ações em andamento foram a reformulação do site oficial, a nova identidade visual da agência, a revista AGR em Foco e a estruturação da área de Comunicação. Os desafios são o de fortalecer a identidade institucional da agência, tornando-a mais conhecida da população, num esforço que vai demandar mais engajamento nas redes sociais e criação de novos canais de contato com o público, além de reforçar a comunicação interna.

Na **Gerência de Apoio Administrativo**, o trabalho de 2022 teve como foco aquisições de equipamentos e serviços, inventário do ano, a gestão dos contratos celebrados e a minirreforma com fachada e melhoria do visual à entrada do prédio, que incluiu grafite nos portões. Para 2023, os desafios são a reforma do 1º e 2º andares do edifício-sede, além das aquisições para a melhoria do trabalho dos serviços prestados aos usuários.

A **Coordenação de Tecnologia da Informação e Comunicação** destacou, entre outras inovações, nova versão do Portal e do Cadastro Único, o sistema de monitoramento do transporte regular, sistema para bilhete de passagem eletrônico (Bpe) e Passaporte Gratuitades, migração para Rede Goiás, monitoramento veicular por radares (Hórus) e aquisições de equipamentos. Para 2023, os desafios incluem novas versões para os sistemas AGR Fiscal, Dívida Ativa e Fretamento, continuação dos sistemas para transporte regular, integração do portal de serviços com os Correios, Chatbot e plataforma Omnichannel para a Ouvidoria Setorial, monitoramento veicular georreferenciado, aquisições e Metrogyn.

Entre as ações em andamento na **Gerência de Gestão Institucional**, estão a valorização e a integração das equipes com campanhas institucionais, cursos e capacitação e integração do Aprendiz do Futuro. Para 2023, os desafios são a realização de concurso público para as áreas de gestão e fiscalização, ampliação de incentivos funcionais, implementação do PCR da AGR, estreitamento da relação entre servidor/unidade e a gestão de pessoas, gestão dos registros em dossiê do servidor e revisão do planejamento estratégico da AGR.

Na **Ouvidoria Setorial**, os principais projetos foram a implantação da URA 0800, participação na Operação Nordeste Solidário e a capacitação e treinamento das equipes. Em 2023, os desafios incluem participação no prêmio Goiás mais Transparente (Selo Ouro), permanecer entre as três melhores ouvidorias do Estado, modernizar e ampliar os canais de atendimento, implementar procedimento operacional padrão na Ouvidoria, evoluir no nível de maturidade e expandir certificação da Associação Brasileira de Ouvidores.

A apresentação foi encerrada pelos conselheiros da AGR que ressaltaram os 190 processos julgados, os 26 planos de racionamento de água aprovados, a revisão tarifária da Saneago, o reajuste tarifário do transporte intermunicipal, a aprovação da capacidade econômico-financeira da Saneago e a atualização da TUT. Para 2023, o Conselho atuará na aprovação do regulamento da Câmara de Julgamento e do **Conselho Regulador**, na execução e acompanhamento da Agenda Regulatória, na implementação de Indicadores de Desempenho das duas instâncias e na solução das questões de regulação do transporte.



Para um novo tempo, uma nova imagem

Cores e arte cobrem a entrada do edifício-sede da AGR, no número 305, da Avenida Goiás, no Centro de Goiânia.

É que, para complementar a fachada renovada do prédio, foram contratados os serviços do muralista e artista plástico Rômulo Rodrigues Alves, o Stil, para desenvolver um projeto que desse ao prédio uma cara nova e o mantivesse livre dos pichadores.

Nos portões que dão acesso ao edifício, sobre o metal ondulado, Stil transmitiu em forma de arte os setores regulados, controlados e fiscalizados pela AGR, utilizando imagens de transporte de passageiros, saneamento básico, bens desestatizados e energia.

No portão ao lado, ele retratou um trabalhador da agência em plena atividade.

Na Rua 2, no portão ao lado da entrada para a garagem, Rômulo Stil desenhou o "Inspetor Bugiganga", personagem de uma série de desenho animado exibido no Brasil na década de 90, numa alusão às ações fiscalizadoras que a AGR executa.

Diariamente, pode-se observar as pessoas que andam pelo calçadão da Avenida Goiás ou na Rua 2 pararem para admirar a arte urbana de Stil, no grafite que deu um tom de cuidado e beleza à fachada da AGR.



Fotos: AGR

AGR

