

AGR¹ EM FOCO

ANO I Nº 002 | ABRIL 2023

A regulação em Goiás avança em todas as áreas



**Regulação Econômica | Transporte Intermunicipal
Saneamento Básico | Energia Elétrica | Bens Desestatizados**

Conselho analisa mais de 100 processos no primeiro trimestre

Pág 5

Empresas apresentam veículos modernos para semiurbano, leito e semileito

Pág 14

ENTREVISTA: Meta da fiscalização de energia é a melhoria dos serviços

Pág 18

AGR é responsável pela regulação do saneamento em Ipameri

Pág 20

AGR em Foco chega à sua segunda edição trazendo um balanço das ações da agência nos três primeiros meses de 2023. Um período profícuo, marcado por importantes avanços nos processos regulatórios dos vários setores atendidos, com destaque para o transporte rodoviário intermunicipal de passageiros, em que se pode vislumbrar grandes oportunidades para expansão e modernização dos serviços prestados à população.

A revista apresenta, também, as principais decisões do Conselho Regulador, novas facilidades criadas pela Tecnologia da Informação para as diferentes áreas, as mudanças na Ouvidoria Setorial com a implementação da Unidade de Resposta Auditável (URA), a Política de Comunicação e as alterações na estrutura da agência com a criação das diretorias de Regulação e Fiscalização e de Gestão Integrada.

Quanto aos setores regulados, a AGR em Foco mostra, nesta edição, os preparativos do edital de chamamento público para empresas interessadas em atender 61 linhas no interior do estado e região metropolitana, as primeiras empresas a aderirem às categorias leito e semileito, entre outros assuntos do transporte intermunicipal; e o trabalho que está sendo feito neste momento junto ao município de Ipameri, que é um dos 22 municípios conveniados da AGR para a regulação do saneamento; além do acompanhamento feito pela agência na transição das operadoras de energia elétrica no estado.

A partir deste número, incluímos na revista a sessão Diálogos, para destacar os esforços da agência no sentido de estabelecer relações institucionais com outros setores do Governo, entidades representativas dos setores regulados e com os próprios operadores e investidores das diversas áreas. E, por último, mas não menos importante, a AGR em Foco traz os registros da primeira edição do programa InterAção, de valorização e integração dos colaboradores da agência, e que vem reforçar a comunicação entre todos da AGR, indistintamente.

Boa leitura!

Expediente

GOVERNO DE GOIÁS

Governador do Estado de Goiás - Ronaldo Caiado
Vice-governador do Estado de Goiás - Daniel Elias Carvalho Vilela
Secretário de Estado de Administração - Francisco Sérvulo Freire Nogueira

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 e Ricardo Baiocchi Carneiro

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: Thiago Nepomuceno (Diretoria de Regulação e Fiscalização), Andrea Bonanato (Diretoria de Gestão Integrada), 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), Delano de Pádua (Gerência de Transportes), Daniela Fleury (Secretaria-Geral) e Breno Pereira da Silva (Chefia de Gabinete).

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 6593 | www.agr.go.gov.br

AGR em notas

Novo conselheiro

O advogado Ricardo Baiocchi é o novo integrante do Conselho Regulador. Com a sua chegada, o colegiado fica completo. Baiocchi atua como advogado há mais de 26 anos e já integrou as comissões de Advocacia Jovem, de Direitos Humanos, Sociedade de Advogados, de Advocacia Corporativa e de Direito da Saúde da Ordem dos Advogados do Brasil - Seção GO, tendo sido indicado em lista tríplice ao cargo de juiz substituto do TRE em 2014 e 2018; e em lista sêxtupla para desembargador do Tribunal de Justiça em 2018, 2020 e 2022.

Tarifa de remuneração

Aprovada a revisão da tarifa de remuneração do transporte coletivo da região metropolitana. A medida visa corrigir o desequilíbrio econômico-financeiro das empresas relacionado ao aumento do custeio dos terminais reformados ou construídos para atender o sistema, que é subsidiado pelo Governo de Goiás e pelos municípios de Goiânia, Aparecida de Goiânia e Senador Canedo. Com a decisão, a tarifa remuneratória (subsídio) foi acrescida em R\$ 0,30, mas isso em nada altera o valor das passagens para os usuários do sistema. A solicitação de revisão foi feita em janeiro pela CMTC.

Contrato BRK/CEF

A AGR assinou no dia 13 de março, como interveniente e anuente do contrato de subdelegação dos serviços de saneamento em Trindade, Aparecida de Goiânia, Jataí e Rio Verde, o contrato de financiamento da BRK Ambiental junto à Caixa Econômica Federal (CEF). O presidente Wagner Oliveira Gomes assinou o documento na presença do diretor presidente da BRK, Sergio Trentini Magalhães; da gerente de Comunicação e Administração Contratual, Renata Danzi; e dos analistas de contrato José Cardoso da Silva Neto e Giovanna Vasconcelos. O contrato de financiamento, o segundo celebrado pela BRK com a Caixa, terá recursos do programa "Saneamento Para Todos", no valor de até R\$ 691,8 milhões, com prazo total de até 20 anos.

TRCF

O reajuste da TRCF foi aprovado após a análise de estudos técnicos feitos pela Gerência de Regulação Econômica e Desestatização e validados pela Gerência de Finanças e Dívida Ativa. A TRCF é prevista no artigo 24 da Lei nº 13.569, de dezembro de 1999, que dispõe sobre a AGR. A atualização foi fixada em 62,61%, sendo fixados os valores de R\$ 0,68 por quilômetro do percurso, para o transporte intermunicipal; de R\$ 0,38 por metro cúbico de água para os serviços de saneamento básico; e o de R\$ 0,39 por metro cúbico para os serviços de gás.

Sumário

4

Ampliando oportunidades no transporte de passageiros

5

Conselho analisa mais de 100 processos no primeiro trimestre

6

Novas soluções tecnológicas trazem facilidades aos usuários

7

URA na Ouvidoria permite atendimento mais eficaz

8

AGR institui Política de Comunicação

9

Reforma administrativa cria diretorias na AGR

10

Diálogos

12

AGR aprova chamamento público para atender 61 linhas

13

Transporte é tema de reunião com fiscais na AGR

14

Empresas apresentam veículos modernos para semiurbano, leito e semileito

16

Ação de fiscais e de ouvidoria inibe transporte irregular

18

Meta da fiscalização de energia é a melhoria dos serviços

20

AGR é responsável pela regulação do saneamento em Ipameri

22

Fatores de produtividade, eficiência e qualidade na Revisão Tarifária do saneamento

23

AGR reúne colaboradores no primeiro InterAção

Ampliando oportunidades no transporte de passageiros

O Governo de Goiás vem buscando criar diferentes oportunidades para aumentar a oferta e a melhoria da qualidade dos serviços do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em todo o estado. Nessa direção, os esforços têm sido no sentido de dotar as atuais operadoras/delegatárias do sistema de maior equilíbrio e sustentabilidade econômico-financeira.

Dentro de suas atribuições, a AGR instituiu o programa de incentivo à regularização fiscal (Refis), em vigor até junho deste ano. O programa pode beneficiar cerca de 2.325 pessoas físicas e jurídicas. As facilidades são: 30% de redução no valor principal, redução de 100% dos juros de mora, redução de até 98% da multa moratória e atualização monetária, além de pagamento à vista ou parcelado em até 180 vezes.

Na primeira etapa do programa, em que se atendeu os créditos tributários, a AGR negociou mais de R\$ 34 milhões dos R\$ 37 milhões que tinha a receber, alcançando 91,9% de adesão. Até o momento, foram negociados R\$ 56 milhões no Refis, e a expectativa é de ultrapassarmos R\$ 70 milhões na segunda etapa.

Para tornar o programa de incentivo à regularização (Refis) atraente aos créditos não tributários, a AGR atua, paralelamente, no sentido de buscar as condições para que as empresas do transporte regular possam ter parte dos débitos abatidos pela prestação de serviços de gratuidade a idosos e a pessoas com deficiência. Em conjunto com a Secretaria-Geral de Governo (SGG), Controladoria-Geral do Estado (CGE), Procuradoria-Geral do Estado (PGE), Secretaria de Economia e Secretaria de Desenvolvimento Social (Seds), a AGR trabalha para possibilitar um futuro encontro de contas.

Enquanto faz a apuração de gratuidades antigas, emitidas em papel, a agência também trabalha para dotar esse processo de toda a tecnologia necessária para facilitar as futuras auditagens. Em março, o Conselho Regulador

aprovou a aferição dos bilhetes de passagens da gratuidade das empresas Expresso Marly, Expresso São José do Tocantins e Auto Viação Goianésia.

Em outra direção, a AGR promoveu alterações substanciais nas resoluções normativas que regulam o setor, abrindo perspectivas para o atendimento de novas linhas em regime de autorização. Foram alteradas as resoluções normativas 040/2015 e 105/2017 e revogada a Resolução Normativa 120/2018. A reforma possibilitou, também, regulamentar a digitalização das informações enviadas pelos delegatários dos serviços.

Ao votar as alterações, o Conselho identificou a necessidade de uma nova resolução que contemple serviços de transporte de baixa demanda operacional ou em percursos com viabilidade econômica insignificante nas linhas intermunicipais.

A partir dessas alterações, a AGR aprovou minuta de edital de chamamento público para habilitar empresas interessadas em prestar serviços de transporte intermunicipal em 61 linhas que estão desassistidas, atendendo todas

as regiões do estado. A matéria foi apreciada pelo Conselho Regulador. Uma comissão trabalha na redação final do edital, que terá um ano de vigência para essas primeiras 61 linhas. Outros trechos deverão ser objeto de chamamento no decorrer deste ano.

Com a aprovação, em janeiro, da criação dos serviços não convencionais de leito e semileito nas categorias do transporte intermunicipal de passageiros, a AGR também abriu oportunidades para que as empresas façam novos investimentos e

possam atender de forma diferenciada parcelas da população que viajam em trechos longos e querem serviços adicionais.

Quatro empresas já apresentaram veículos novos com serviços como internet, ponto para carregador de celular, poltronas mais confortáveis e outros itens. As empresas Expresso Marly, Expresso São Luiz e Viação Araguatur farão linhas de longo percurso para as regiões de Uruaçu, São Miguel do Araguaia e Jataí. Já a Viação Aragarina anunciou investimentos em novos ônibus para a linha semiurbana entre Goiânia e Anápolis.

Estes são passos importantes na direção de uma maior flexibilização do setor e ampliação de oportunidades, o que, seguramente, contribuirá para a melhoria da qualidade dos serviços prestados à população que utiliza o transporte rodoviário intermunicipal regular de passageiros em Goiás.

Wagner Oliveira Gomes
Presidente do Conselho Regulador da AGR

Foto: AGR



Conselho analisa mais de 100 processos no primeiro trimestre

» 8ª Sessão Ordinária do Conselho Regulador em 05 de abril

Com as mudanças nas regras para a realização das sessões de julgamento, o Conselho Regulador pôde dar mais celeridade e eficácia ao trabalho e analisar um número maior de casos no primeiro trimestre deste ano. Foram realizadas oito reuniões ordinárias e quatro extraordinárias, em que foram apreciados 21 processos em janeiro, 35 em fevereiro e 47 em março, totalizando 103 casos. Os conselheiros aprovaram 58 resoluções.

Na área de saneamento básico, os destaques foram para a aprovação da metodologia de cálculo da tarifa da Saneago para o 2º Ciclo de Revisão Tarifária, com a definição do índice de 7,02% a ser aplicado a partir de abril. O Conselho aprovou, também, a política de ligação de água da concessionária, dando um prazo de 90 dias para a companhia se adequar para atender às demandas que surgirem por novas ligações. Foi autorizada, ainda, a celebração do convênio com a Prefeitura de Posse para a delegação das atividades de regulação e fiscalização dos serviços naquele município à AGR.

No setor de transporte, o Conselho aprovou minuta de edital de chamamento público para habilitar empresas interessadas em operar em 61 linhas do transporte intermunicipal. Alterou a Resolução Normativa nº 73/2016, para incluir as modalidades de serviços leito e semileito no transporte intermunicipal de passageiros.

Aprovou, ainda, a tarifa remuneratória do transporte metropolitano para reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos de concessão; e, também, aprovou o trabalho de

auditação nos bilhetes de gratuidades, feito pela equipe técnica da AGR, das empresas Expresso Marly, Expresso São José do Tocantins e da Viação Goianésia.

A Taxa de Utilização do Terminal (TUT) de Anápolis também foi aprovada pelo Conselho Regulador, após a entrega da documentação necessária e prestação de contas feita pela empresa Atlântica Construções, Comércio e Serviços Ltda, que administra o espaço.

Foi aprovada, também, a Política de Comunicação, que traz as diretrizes para as ações da Coordenação de Comunicação no fortalecimento da imagem da autarquia, consolidando o setor como um dos pilares estratégicos de gestão, com informações de interesse da sociedade, de forma transparente e ética. Aprovado, também, o reajuste da TRCF, conforme previsto no artigo 24 da Lei 13.569/1999.

Por último, o colegiado aprovou a alteração da composição da Câmara de Julgamento, que passa a funcionar com os seguintes integrantes: Gilvan do Espírito Santo (coordenador), Andrea Bonanato Estrela, Ricardo Naves, Paulo Otoni Ribeiro e Paulo Henrique Oliveira Marques, tendo como secretária-executiva a servidora Terezinha de Jesus Assis Bueno.

O Conselho Regulador é a instância máxima de julgamento da AGR e é composta pelos conselheiros Wagner Oliveira Gomes (presidente), Natália Maria Briceño Spadoni, Paulo Tiago Toledo Carvalho, Guy Francisco Brasil Cavalcanti e Ricardo Baiocchi Carneiro.

Novas soluções tecnológicas trazem facilidades aos usuários

A inclusão de novas funcionalidades em aplicações já disponíveis no portal de serviços eletrônicos da AGR e a criação de novos serviços ampliam cada vez mais o leque de opções para os usuários internos e externos da agência. A Gerência de Tecnologia e Apoio Administrativo vem avançando no aprimoramento dos sistemas, atendendo neste primeiro trimestre, em especial, demandas da Gerência de Finanças e Dívida Ativa, Gerência de Transportes e da Ouvidoria Setorial.

Dívida Ativa

Nova funcionalidade para “quitação de parcelamento”. Permite a quitação de parcelas do Refis 2022 em vigor. Quem está pagando em dia pode, no próprio sistema, emitir o boleto de quitação da dívida com descontos vigentes.

Outra funcionalidade, a de “amortização de parcelamento”, permite o abatimento de valores sobre o parcelamento vigente. Quem fez o parcelamento e está em dia pode realizar o abatimento do valor negociado com o uso de valores bloqueados judicialmente e de valores autorizados de gratuidades do transporte de passageiros.

Incluída, também, a função “abatimento proporcional de honorários advocatícios” que permite o abatimento proporcional da dívida e dos honorários advocatícios por valores oriundos de valores bloqueados judicialmente.

A TI incluiu também no Portal o “relatório de termo de adesão do Refis”, para acompanhamento dos termos de acordo e adesão de parcelamentos vigentes. Com isso, a Gerência de Finanças e Dívida Ativa conseguirá ter uma maior gestão nas negociações realizadas dentro do sistema.

O “relatório simplificado de crédito – filtro por datas” está inserido dentro do relatório demonstrativo simplificado de crédito, tornando possível a emissão de novos relatórios por datas específicas. Neste caso, tanto a Gerência de Finanças e Dívida Ativa quanto a Procuradoria Setorial conseguem analisar melhor a quantidade de créditos inscritos e não ajuizados, créditos que foram ajuizados e créditos que foram eventualmente prescritos.

Por fim, também no Sistema de Dívida Ativa, a TI criou a função “remessa de títulos”, que vai permitir que a AGR envie, de forma eletrônica, para cartórios, títulos a serem protestados.



» Portal de Serviços Eletrônicos da AGR (2023)

Foto: AGR

Transporte Regular

O “bilhete de passagem legado” reúne os dados de bilhetes de passagem de 2015 até 2022 que estavam em planilha eletrônica do transporte regular. Todas essas informações agora passaram para o banco de dados da AGR e são mantidas em salvaguarda. O objetivo é facilitar as análises das gratuidades concedidas pelas empresas.

Outro subprojeto “opção de upload de planilha XLS” disponibiliza a funcionalidade que permite às empresas de transporte semiurbano realizar o envio de planilhas eletrônicas no Portal de Sistemas da AGR, com informações dos bilhetes de passagens de serviço semiurbano que não são emitidos pela plataforma BPe.

Ainda para o transporte, foi disponibilizada, dentro do portal de “comunicação eletrônica”, em tempo real, uma Application Protocol Interface (API), para receber arquivos no formato XML, que contém informações do bilhete de passagem de transporte de passageiros do serviço convencional. Ou seja, as empresas emitem as passagens e, na hora, a informação já chega à AGR.

Ouvidoria Setorial

Mudanças promovidas pela Ouvidoria-Geral do Estado em seu sistema de atendimento, exigiram da Ouvidoria Setorial da AGR uma adequação para integrar os dados entre as duas unidades de atendimento aos usuários. Para tanto, a TI realizou essa integração, a partir de fevereiro, já tendo concluído os trabalhos que estão sendo testados pela Ouvidoria-Geral do Estado.

URA na Ouvidoria permite atendimento mais eficaz

A implementação da Unidade de Resposta Audível (URA) vem dando à Ouvidoria Setorial da AGR condições para que o fluxo de atendimento seja mais simples e intuitivo, permitindo que o usuário receba em menor tempo e de forma mais eficaz a resposta às suas demandas. Nos primeiros três meses de 2023, a unidade atendeu 92,97% das 5.163 ligações de usuários, totalizando 4.800 atendimentos. Apenas 363 chamadas desistentes foram registradas no trimestre.

No comparativo com o primeiro trimestre de 2022, a Ouvidoria registrou neste ano 838 reclamações, contra 448 registradas no ano passado, um aumento de 87,05% no atendimento. Segundo o ouvidor setorial, Francisco Vieira de Macedo, isso se deu porque a URA faz uma triagem antes que o atendente possa entrar em ação. O serviço direciona o usuário para atendimento na própria ouvidoria, caso ele já tenha registrado queixa junto ao prestador dos serviços e também tem opções para o usuário falar com as empresas concessionárias de saneamento básico e energia elétrica.

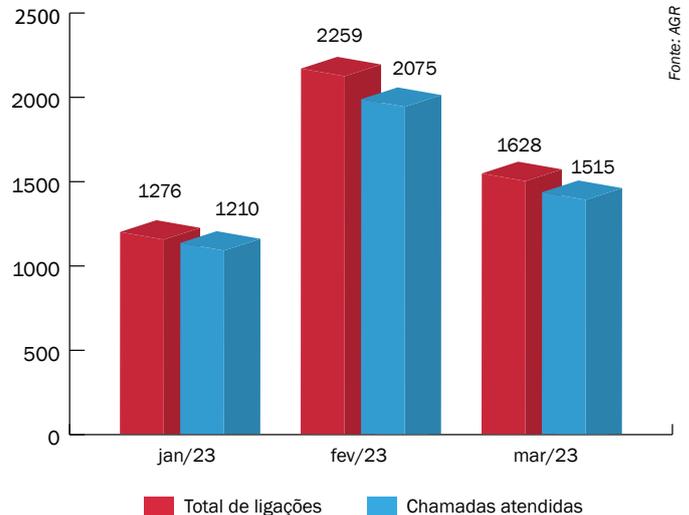
A modernização e a expansão dos canais de atendimento aos usuários é um dos objetivos estratégicos da AGR. O número do Call Center da Ouvidoria é o mais demandado pelos usuários entre os canais disponibilizados pela agência, sendo responsável por 65% das manifestações registradas no ano passado. Pelo 0800 704 3200, os usuários encontram um ambiente eletrônico de alto padrão que vai direcioná-lo. Em seguida, ele recebe atendimento

Foto: AGR



» Atendimento na Ouvidoria Setorial da AGR

Chamadas atendidas - Janeiro a Março



Fonte: AGR

» Imagem de relatório da Ouvidoria da AGR do mês de março, disponibilizado no site da agência

humanizado, com isonomia, por parte dos atendentes da Ouvidoria Setorial.

Além disso, a URA permite que a agência aprimore ainda mais o seu atendimento, a partir da análise de dados resultantes do cruzamento de informações do sistema, como por exemplo, do tempo médio de atendimento, tempo médio para finalização do atendimento e tempo médio de espera do usuário. Por fazer a triagem das ligações, a URA reduziu o número de ligações atendidas, porém houve um aumento no número de registro de manifestações.

Em janeiro, o sistema recebeu 1.276 ligações, e atendeu 1.210 chamadas; em fevereiro foram 2.259 ligações e 2.075 chamadas atendidas; e em março, o número de ligações foi de 1.628, e o de chamadas atendidas foi de 1.515. O tempo médio de atendimento foi de 3'01" em janeiro; de 3'14" em fevereiro e de 3'27" em março. O de espera foi de 3'35" em janeiro; 2'29" em fevereiro; e de 1'51" em março. O nível de serviço em até 30 segundos foi de 97,15% dos casos em janeiro; de 94,95% em fevereiro; e de 92,67% em março.

“Nosso intuito é melhorar cada vez mais o atendimento aos usuários que procuram a Ouvidoria da AGR, sempre agregando tecnologia e capacitando os colaboradores que fazem esse atendimento”, destaca o ouvidor setorial, Francisco Vieira de Macedo. A ouvidoria atende, também, pelos canais: 0800 727 0167 (exclusivo para energia); WhatsApp: 62 98480 7353; E-mail: ouvidoria@agr.go.gov.br; e de forma presencial, na Avenida Goiás, 305, Edifício Visconde de Mauá, 3º andar, Centro, Goiânia.

AGR institui Política de Comunicação

Com o objetivo de promover maior transparência às ações de regulação, controle e fiscalização e fortalecer a imagem institucional da AGR, o Conselho Regulador aprovou, em fevereiro, a Política de Comunicação da agência, estabelecendo as diretrizes que nortearão as ações de responsabilidade da Coordenação de Comunicação (CCOM). Na sua missão, é papel da coordenação informar a sociedade e os públicos de interesse acerca do trabalho realizado pela AGR, ressaltando sua importância para a sociedade, de forma eficiente, ética e transparente.

A comunicação é um dos pilares estratégicos de gestão na AGR. Por isso mesmo, a agência vem ampliando e aperfeiçoando seus canais com os diversos públicos e revisando métodos de aproximação com os usuários dos serviços regulados, de forma a promover a real comunicação. O site oficial foi reestruturado e organizado para facilitar a navegação de quem busca os serviços junto à agência reguladora, por setores de atuação, e é atualizado diariamente. Toda a produção de notícias é enviada sistematicamente aos municípios e aos veículos de comunicação em todo o estado, além de ser divulgada no site. Intensificou-se, também, o contato da Coordenação com os veículos de comunicação em geral e, em especial, com as rádios.

Para o público interno, a Coordenação de Comunicação utiliza a intranet para noticiar as ações da agência aos colaboradores, e também o boletim Giro da Semana, com as principais notícias, em links que remetem aos textos mais detalhados. Esse informativo é divulgado no grupo Servidores, do WhatsApp, que reúne mais de 75% dos colaboradores da AGR. À entrada do edifício-sede, as notícias também são replicadas de forma resumida num painel informativo. Importante ressaltar que o programa InterAção, voltado à integração dos servidores com todos os gestores, diretores e conselheiros, também tem o papel de manter os colaboradores informados sobre as ações e os planos estratégicos da autarquia.

A política

Nesse contexto, e buscando melhor nortear a comunicação na AGR é que foi instituída a Política de Comunicação. No seu artigo 3º, ela trata das características da comunicação, que deve ter um discurso íntegro e coerente; qualificação da informação, garantindo que a informação chegue aos diferentes públicos, em formatos, linguagem e abordagem mais adequada a cada conteúdo; clareza e precisão da informação; e credibilidade, transparente e honesta, assegurando a relação de confiabilidade entre a instituição e o público.



» Alguns canais de divulgação interna e externa da AGR

Dentre as principais diretrizes que vão nortear a prática da comunicação institucional da AGR, pode-se destacar que as ações de comunicação devem auxiliar a instituição no cumprimento de sua missão; que a gestão da comunicação deve ser focada em resultados e direcionada ao atendimento das metas essenciais da agência; que os documentos produzidos na AGR devem adotar linguagem clara e de fácil entendimento; que as ações da AGR que são públicas devem estar disponíveis na sua integralidade à sociedade; e que toda e qualquer informação repassada à imprensa deverá ser segura, de credibilidade e passível de checagem.

E, ainda, que a atuação da Coordenação de Comunicação deve ser integrada e organizada de forma a buscar o aumento da percepção das pessoas sobre o papel e a atuação da AGR, visando o reconhecimento do órgão como de valor expressivo para a sociedade. E, mais, que a Comunicação deve observar e priorizar, na produção de conteúdos, as deliberações e as atividades que importem em impactos sociais ou necessidade de dar conhecimento à sociedade.

Quanto ao papel da alta administração nessa política, é estabelecido que cabe aos conselheiros e gestores da AGR garantir e estimular a livre circulação de informações, respeitando os princípios éticos, de transparência e de não discriminação, de modo que todos os servidores sejam devidamente informados sobre o que ocorre na AGR e sejam estimulados a contribuir com a missão da agência. E, também, garantir que os servidores tenham abertura para expressar suas opiniões; garantir a confidencialidade das informações durante o período em que o sigilo seja necessário; e garantir que as decisões tomadas em reuniões executivas sejam compartilhadas com a equipe. Aos servidores cabe identificar as oportunidades de divulgação dentro de suas áreas e atividades e encaminhá-las à Coordenação de Comunicação.

Pela Política, a Coordenação é responsável pela gestão da marca, pelo site e pelas redes sociais da AGR e deve ter acesso a todas as fontes de informação dentro da agência. Serão porta-vozes da AGR os conselheiros, diretores, gestores e técnicos. Os servidores da agência não estão autorizados a emitir opiniões em eventos, entrevistas ou matérias jornalísticas, a menos que previamente autorizados.

Reforma administrativa cria diretorias na AGR

A Agência Goiana de Regulação (AGR) teve sua estrutura organizacional alterada pela reforma administrativa feita pelo Governo de Goiás, em fevereiro deste ano. A autarquia está com duas novas diretorias: a Diretoria de Regulação e Fiscalização, ocupada pelo advogado e ex-chefe de Gabinete Thiago Nepomuceno Carvalho; e a Diretoria de Gestão Integrada, ocupada pela ex-gerente de Gestão Institucional, Andrea Bonanato Estrela.

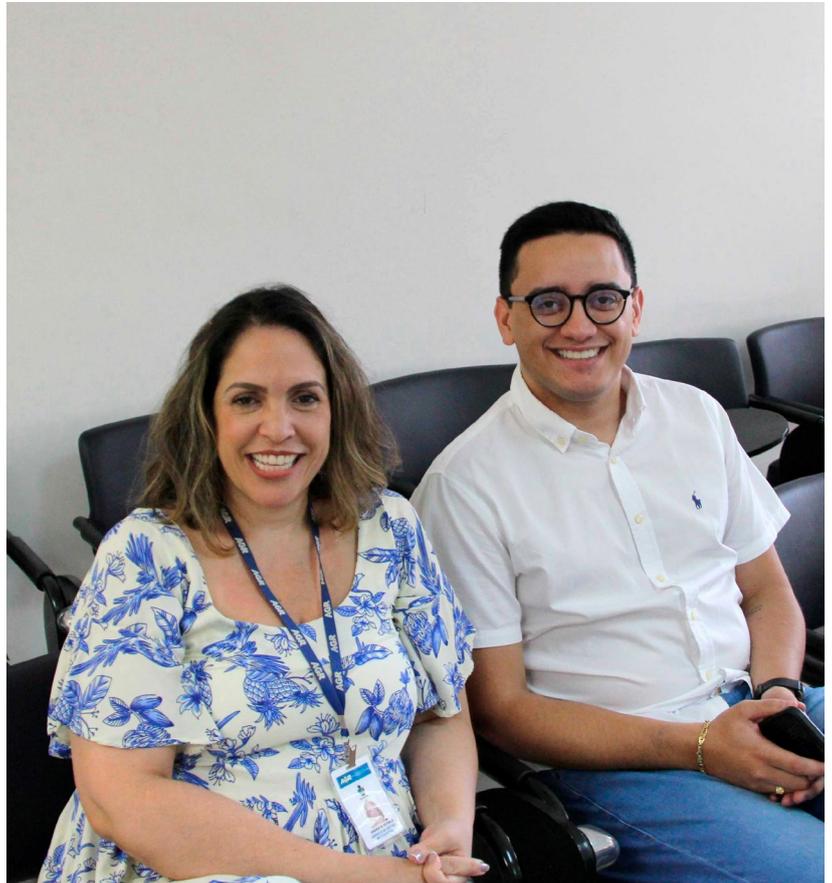
Com a reforma, a AGR também deixa a jurisdição da Secretaria da Economia e passa para a Secretaria de Estado da Administração (Sead).

Andrea Bonanato Estrela é graduada em Direito pela PUC GO, especialista em Constitucional e Administrativo e especializanda em Pessoas, Gestão e Inovação, na Escola de Governo Henrique Santilo. É servidora pública efetiva da carreira de Gestor Governamental, no cargo de Gestor de Fiscalização, Controle e Regulação desde 2002. Atuou nas áreas de licitações e contratos, corregedoria e, mais recentemente, como assessora da Subsecretaria de Administração Pública da Sead. Na AGR, atuava como gerente de Gestão Institucional.

Thiago Nepomuceno Carvalho é bacharel em Direito pela PUC GO, pós-graduado em Direito Civil e Processo Civil pela Faculdade Casa Branca e é especialista em Negócios e Direito da Infraestrutura pelo Centro de Estudos em Negócios e Direito (CEDIN/BH). Empregado público da carreira de Técnico Administrativo da Saneamento de Goiás S/A, atuou na assessoria da Superintendência de Gestão de Obras daquela companhia e está cedido desde 2019 à AGR, onde atuou como assessor jurídico da Procuradoria Setorial e da Presidência e foi secretário-executivo do Conselho Regulador. Ele assume a Diretoria de Regulação e Fiscalização, depois de conduzir a Chefia de Gabinete.

A Diretoria de Gestão Integrada terá sob sua responsabilidade as atividades desenvolvidas pelas gerências de Tecnologia da Informação e Apoio Administrativo, Gestão Institucional, Finanças e Dívida Ativa e Contabilidade. Por sua vez, a Diretoria de Regulação e Fiscalização abrangerá todas as áreas finalísticas da agência: Saneamento Básico, Transporte, Energia, Regulação Econômica e Bens Desestatizados.

Além das diretorias, a AGR teve alterações em suas gerências. A gerência de Apoio Administrativo passou a se chamar Gerência de Tecnologia e Apoio Administrativo; e foi criada a Gerência de Contabilidade.



» Andrea Bonanato Estrela e Thiago Nepomuceno Carvalho, os novos diretores da AGR

A reforma no Estado

Na reforma promovida pelo Governo, foram criadas duas novas secretarias, a de Infraestrutura, que ficará responsável pelas políticas públicas de obras e habitação; e a do Entorno do Distrito Federal para promover o desenvolvimento da região.

A Secretaria de Infraestrutura terá sob a sua jurisdição a Agehab, a Goinfra, a Codego e a Saneago. Com a AGR, vai também para a Secretaria da Administração (Sead) a Goiás Previdência (GoiasPrev).

Houve alterações nos nomes de três secretarias, a Secretaria-Geral da Governadoria mudou para Secretaria-Geral de Governo; a Secretaria de Desenvolvimento e Inovação passou a se chamar Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação (Secti); e a Secretaria de Governo mudou para Secretaria de Relações Institucionais (Serint).

A Secretaria-Geral de Governo terá sob a sua jurisdição a Goiásgás, a CelgPar, a Goiás Telecom, a Metrobus e a Universidade Estadual de Goiás (UEG).

JANEIRO

05/01

O presidente Wagner Oliveira Gomes promoveu, no dia 5, o encontro de membros do Conselho Regulador, técnicos da Gerência de Energia e da Ouvidoria Setorial e assessores com gestores da Equatorial Energia. Foram convidados, também, o superintendente do Procon, Levy Rafael, e o especialista em regulação da Aneel, Eduardo Espíndola. Pela Equatorial, participaram o superintendente de Regulação, Enio da Cunha Leal, o gerente de Regulação, Marcelo Ximenes Bernardes, e o gerente Jurídico, Windsor Santos.

No encontro, os gestores da Equatorial destacaram as áreas de atuação do grupo, os investimentos, o modelo de gestão participativa; a criação de regiões; a inovação no atendimento aos usuários; o conceito ESG e a sua evolução recente no grupo a partir de 2019; e as características gerais da concessão no Estado de Goiás.



16/01

Em visita à sede da Associação Goiana de Municípios (AGM), no dia 16, o presidente Wagner Gomes discutiu com o presidente da entidade, Carlos Alberto Andrade de Oliveira, o Carlão da Fox, sobre questões relativas à regulação de serviços que têm impacto direto na vida dos cidadãos goianos. Em especial, o transporte intermunicipal.

Wagner Gomes estava acompanhado dos conselheiros Natália Maria Briceño Spadoni e Guy Francisco Brasil Cavalcanti; do diretor de regulação, Thiago Nepomuceno; e do gerente de Transportes, Delano Pacheco.



23/01

O presidente Wagner Gomes e a equipe da Gerência de Regulação Econômica e Desestatização (Gered) se reuniram, no dia 23, com representantes da área técnica da Companhia Metropolitana de Transportes

Coletivos (CMTC). O objetivo foi discutir, de forma integrada, assuntos relativos ao transporte metropolitano, com vistas a definir ações que possam reverter em melhorias do serviço aos cidadãos de Goiânia e da região metropolitana.

O presidente da CMTC, Francisco Tarcísio Ribeiro de Abreu, participou da reunião, ao lado da diretora de Operações da CMTC, Áurea Pitaluga; e de Murilo Guimarães Uchôa, da Diretoria de Operações Intermunicipais. A equipe da Gerência de Regulação Econômica e Bens Desestatizados participou das discussões.



FEVEREIRO

07/02

A Prefeitura de Posse é a mais nova conveniada da AGR, que passa a ser responsável por regular e fiscalizar os serviços de saneamento básico no município. Em reunião virtual, no dia 7, o presidente Wagner Gomes e o prefeito Helder Bonfim celebraram convênio para a delegação das atividades de regulação e fiscalização à AGR.

O convênio com o município de Posse foi autorizado pelo Conselho Regulador durante a 2ª Sessão de Julgamento, no dia 18 de janeiro. Este é o 22º convênio da agência com os municípios para a regulação do saneamento.



14/02

O diretor de Relações com Investidores e Regulação da Saneago, Diego Augusto, e o superintendente de Regulação, Felipe Bueno, visitaram a AGR no dia 14. Eles foram recebidos pelo presidente Wagner Gomes, pelo diretor de Regulação, Thiago Nepomuceno, e pelo gerente de Saneamento, Eduardo Henrique da Cunha.

Dentre outros assuntos, eles trataram da agenda regulatória da AGR, que inclui ações em andamento, muitas

delas ligadas diretamente à Saneago, como o manual de fiscalização e o projeto Acertar, para certificação das informações do Sistema Nacional (Snis).



14/02

Os conselheiros Wagner Oliveira Gomes, Natália Maria Briceño Spadoni, Guy Brasil Cavalcanti e Paulo Tiago Toledo Carvalho participaram, no dia 23, no Palácio Pedro Ludovico Teixeira, da solenidade que oficializou a venda da distribuidora de energia de Goiás para a Equatorial Energia. O governador Ronaldo Caiado, que presidiu a cerimônia, afirmou que vai cobrar investimentos para que toda a demanda por energia seja atendida.

A AGR representa em Goiás a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), que é o ente regulador da prestação dos serviços de energia. Por força de convênio com a Aneel, a AGR faz a fiscalização dos serviços e, também, o atendimento de ouvidoria aos consumidores. Sua atuação se dá mediante a identificação das necessidades pela agência nacional, que aciona a AGR e autoriza as ações, que incluem fiscalizações, aplicação de sanções e acompanhamento especial das metas e indicadores de qualidade dos serviços prestados.



08/03

A AGR recebeu, no dia 8, os dirigentes do consórcio Águas de Ipameri, que assumiu os serviços de saneamento básico naquela cidade em novembro do ano passado. Os diretores Porfiro José Borges A. Neto, Luiz Augusto C. G. Rossi, Paulo Vilela e Antonio Granado apresentaram ao presidente da AGR, Wagner Gomes, os dados da operacionalização do sistema de água potável e dos serviços de esgotamento sanitário no município.

Na reunião, os dirigentes apresentaram, também, as ações em curso para a melhoria dos serviços, e as dificuldades encontradas ao assumirem a prestação dos serviços na localidade.



15 A 17/03

O ouvidor Setorial da AGR, Francisco Vieira de Macedo, participou, de 15 a 17, em Palmas (TO), do XX Encontro Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico (XX Enose), organizado pela Aneel, com apoio do Fórum Nacional de Ouvidores do Setor Elétrico e da Energisa Tocantins. O evento incluiu painéis e palestras sobre diversos temas, entre eles a Resolução Nacional 1000/2021, que reúne todas as normativas para o setor.



31/03

A AGR recebeu, no dia 31, a subsecretária institucional da Secretaria de Desenvolvimento Social (Seds), Cássia Bessa, e Vanesa Miranda, do escritório de Projetos daquela pasta. Elas foram recebidas pelo presidente do Conselho Regulador, Wagner Gomes, e pelo gerente de Transportes, Delano de Pádua Pacheco. Entre outros assuntos, eles trataram das gratuidades no transporte intermunicipal e de novos pleitos de gratuidades.



MARÇO



AGR aprova chamamento público para atender 61 linhas

Foto: Stock

O Conselho Regulador aprovou, no dia 7 de março, minuta de edital de chamamento público para a prestação de serviços regulares de transporte intermunicipal de passageiros. O objetivo desse primeiro chamamento, que tem validade de um ano, é estimular o ingresso e a participação, por meio de termo de autorização, de empresas de transporte, de forma não exclusiva, em 61 linhas de ônibus que estão sem atendimento ou com atendimento precário em todo o estado.

Para o presidente Wagner Oliveira Gomes, esse processo é um marco regulatório do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no estado de Goiás. “Após vários anos sem poder autorizar novas empresas no serviço regular de transporte, a AGR retomará as autorizações, priorizando, nesta primeira etapa, linhas não atendidas e que carecem de regulação”, afirmou. Ele destacou o prazo mais extenso de vigência do edital, para que as empresas interessadas possam se inscrever. “Com isso, a agência segue no propósito de prover as localidades ainda não atendidas com os serviços de transporte regular de passageiros”, disse.

Habilitação das empresas

De acordo com a minuta, as empresas interessadas em obter a autorização prevista nesse chamamento, deverão observar as regras e outras exigências para a prestação dos novos serviços. Elas precisam comprovar a regularidade jurídica e financeira da empresa e a capacidade técnico-operacional. O pedido de autorização deve ser protocolado na sede da AGR, na Avenida Goiás, 305, Edifício Visconde de Mauá, Centro de Goiânia ou enviado por meio eletrônico para gesg@agr.go.gov.br.

As empresas poderão pleitear autorizações para uma ou

mais linhas. Para isso, devem apresentar projetos técnicos operacionais, contendo informações sobre as linhas que pretendem explorar. O projeto deve incluir os percursos com as suas distâncias e seções, a frequência operacional, o quadro de horários, a relação de veículos a serem utilizados nas linhas, entre outros dados.

As outorgas terão prazo de vigência de 15 anos, podendo ser prorrogadas por igual período. A AGR terá 90 dias para analisar e deliberar acerca da habilitação ou inabilitação do interessado. Em caso de o interessado estar apto ao serviço, o processo será submetido ao Conselho Regulador, e, se aprovado, a AGR outorgará o termo de autorização em 30 dias.

A empresa autorizada se compromete a aderir ao sistema de monitoramento remoto quando este for disponibilizado e a se submeter à regulação, ao controle e à fiscalização da AGR, facilitando-lhe a ação e cumprindo as suas determinações, especialmente no fornecimento e atendimento de informações, planilhas de custo, documentos e outros itens requisitados pela agência.

A concessão do benefício de gratuidade a pessoas que tenham esse direito de acordo com as leis do estado, ou seja, pessoas com deficiência e idosos, será de responsabilidade da empresa. O selo da AGR e os telefones da Ouvidoria Setorial da agência deverão ser fixados em local visível nos veículos.

O processo de chamamento público, inclui, além do edital, minuta do termo de autorização e o Anexo II com a lista das 61 linhas a serem contempladas a partir do edital. No decorrer do ano, a AGR deverá lançar novos chamamentos para atender outros trechos cujas demandas não estiverem sendo atendidas.

Foto: AGR



» Reunião com fiscais teve como objetivo estreitar relações com a categoria

Transporte é tema de reunião com fiscais na AGR

Assistentes de regulação e fiscalização da AGR, responsáveis pelas atividades fiscalizatórias do transporte rodoviário intermunicipal de passageiros em todo o estado, participaram, em fevereiro, de uma reunião, no auditório do edifício-sede, com os conselheiros Wagner Oliveira Gomes (presidente), Natália Maria Briceño Spadoni e Paulo Tiago Toledo Carvalho, além de integrantes da Câmara de Julgamento e gerentes. O encontro teve por objetivo estreitar as relações com a categoria e discutir o papel desses colaboradores para uma atuação mais efetiva da agência, na busca pela melhoria da qualidade dos serviços prestados à população.

Wagner Gomes abriu o encontro destacando que dentre os setores regulados pela agência, o transporte de passageiros tem requerido uma especial atenção da AGR neste momento, por envolver um número grande de prestadores, e pela necessidade de revisão de legislação. Os fiscais puderam saber dos esforços da AGR no sentido de usar a tecnologia da informação e a inteligência fiscal para tratar dados que vão dar maior efetividade, por exemplo, ao controle da gratuidade no transporte intermunicipal, às

ações de fiscalização a partir do mapeamento de situações de maior demanda e ao trabalho específico realizado nos terminais rodoviários.

O presidente da AGR falou, também, sobre a necessidade de os fiscais se aperfeiçoarem e estarem abertos ao uso das novas tecnologias no trabalho de fiscalização, e disse contar com a dedicação e a capacitação das equipes, que já usam o aplicativo AGR Fiscal para a emissão dos autos de infração. “É preciso mudar o nosso jeito de pensar e utilizar a inteligência fiscal, não para substituir o trabalho humano, mas para direcionar a ação humana para uma maior assertividade”, observou.

Ainda na reunião, os conselheiros, gerentes e integrantes da Câmara de Julgamento conversaram com os fiscais sobre autos de infração que, ao passar pela Câmara e pelo Conselho, são, por algum motivo, anulados. O ideal, conforme destacou o presidente da AGR, é que seja zero o número de anulações, e que esta deve ser uma meta a ser perseguida por todos durante este ano. Ele pediu, também, que uma equipe técnica da AGR prepare documentos sobre Procedimentos Operacionais Padrão (POPs) que vão orientar a conduta dos fiscais nas suas atividades.

Participaram da reunião, os fiscais Juscelino Vaz de Almeida, Marcos Enrique Moreira, José Henrique de Freitas, Ironi Angelo dos Santos, Guilherme Pereira de Souza, Teotônio Cardoso da Silva, André Luís Sardinha Tavares, Ludoucinho Rodrigues Alves e Paulo Cesar Ferreira. E, ainda, o chefe de Gabinete, Thiago Nepomuceno; a secretária-geral do Conselho Regulador, Giovanna Marques; os gerentes Delano Pacheco, de Transportes, e Andrea Bononato, diretora de Gestão Integrada e membro da Câmara de Julgamento; a coordenadora de Fiscalização, Cristina da Rocha Zanin; e Gilvan do Espírito Santo Batista, da Secretaria-Geral.

Fotos: AGR



» Novos ônibus leito e semileito para o transporte intermunicipal

Empresas apresentam veículos modernos para **semiurbano, leito e semileito**

O Conselho Regulador, aprovou, em janeiro, a inserção de duas novas modalidades de serviços não convencionais para o segmento: o leito e o semileito. A medida, que teve como referência dispositivos da Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), veio atender à demanda das empresas do setor e, também, propiciar viagens mais confortáveis àqueles que têm de se deslocar entre cidades goianas e buscam por serviços não convencionais.

Segundo o presidente da AGR, Wagner Oliveira Gomes, a decisão do Conselho Regulador vai permitir que as empresas possam fazer investimentos nos seus veículos e oferecer mais comodidade aos passageiros, com viagens mais seguras e confortáveis e tempo de duração mais curto. Os novos serviços têm valores diferenciados.

Não demorou, e as empresas já apresentaram aos goianos os primeiros resultados dos investimentos feitos a partir dessa nova condição criada pelo Conselho Regulador, com a alteração da Resolução Normativa nº 73/2016. Em pouco tempo, operadoras do sistema intermunicipal começaram a agregar tecnologia na modernização da frota, para a oferta dos serviços num patamar de excelência mais elevado, de forma a atender linhas de longa distância no intermunicipal. Verificou-se, também, o

esforço em se elevar a qualidade dos serviços no semiurbano. Os que viajam de ônibus no trecho Goiânia-Anápolis, por exemplo, já encontram a opção de contar com serviços adicionais e mais conforto na linha do transporte semiurbano.

Solenidade

Em evento na Praça Cívica, no dia 22 de março, em frente ao Palácio das Esmeraldas, as empresas Viação Aragarina, Expresso Marly, Expresso São Luiz e Viação Aragaratur (do grupo Moreira) apresentaram 12 veículos novos que vão reforçar as frotas nas viagens do semiurbano e do transporte intermunicipal de passageiros. Os ônibus estacionados ao longo da praça foram abertos ao público.

A cerimônia contou com a presença do governador Ronaldo Caiado, do secretário-geral de Governo, Adriano da Rocha Lima, e do presidente da AGR, Wagner Gomes, além dos conselheiros Natália Maria Briceño Spadoni, Paulo Tiago Toledo Carvalho e Guy Brasil Cavalcanti.

A Viação Aragarina anunciou a aquisição de oito veículos zero quilômetros equipados com ar-condicionado, câmeras de segurança, carregador com entrada USB para

Fiscais do transporte intermunicipal e demais colaboradores da AGR prestigiaram evento na Praça Cívica

AGR

celular em todas as poltronas, cinto de segurança, wi-fi e plataforma de acessibilidade com poltrona para atender a linha semiurbana Goiânia-Anápolis. Os veículos são mais silenciosos e com redução de emissão de poluentes. O modelo é chassi Iveco 170 S 28 U, de 280 cavalos, e a carroceria é modelo Mascarello GranMidi. Os ônibus entraram em operação imediatamente após o evento.

Para o transporte de passageiros nas linhas intermunicipais nas modalidades leito e semileito, as empresas Expresso Marly, Expresso São Luiz e Viação Araguaatú apresentaram, na mesma solenidade, quatro veículos novos dotados de itens de conforto e segurança.

A Expresso Marly apresentou um dos seus ônibus na Praça Cívica. São veículos com poltronas reclináveis, com cortinas de separação entre bancos, espaço exclusivo para mulheres, geladeira para água e carregador USB para celulares. Eles possuem chassi e motor Mercedes Benz Euro V e Carroceria Comil Campione Invictus HD. A empresa atende o norte goiano, principalmente as cidades de Ceres/Rialma, Uruaçu e Porangatu.

A Expresso São Luiz que atende as linhas Goiânia a Mineiros, Jataí e Rio Verde, apresentou dois veículos modelo Double Deck (dois pisos) que possui 4 eixos para maior segurança aos passageiros e dotado de poltronas para leito e semileito, entre outros itens de conforto e segurança. A empresa passou a utilizar os novos veículos para atender os usuários com saídas diárias de Goiânia nos horários de 13h e 15h para Mineiros e às 6h para Jataí.

Já a Viação Araguaatú, que faz a linha de Goiânia a São Miguel do Araguaia, também levou um de seus veículos novos para a Praça Cívica, para mostrar à população o que passou a oferecer aos seus usuários com a renovação da frota.

Os veículos da Araguaatú são também Double Deck 6x2, da marca Comil Invictus, Modelo Campione DD, ano 2022/2023, com 44 poltronas para o semileito e 12 poltronas para a modalidade leito. As viagens nessas condições de maior conforto estão sendo realizadas diariamente às 8h, tanto para ida quanto para a volta de São Miguel à capital.

Ação de fiscais e de ouvidoria inibe transporte irregular

A Operação Carnaval realizada pela AGR, por meio da Coordenação de Fiscalização de Transporte e da Ouvidoria Setorial, alcançou seus objetivos, coibindo a ação de clandestinos na oferta de serviços de transporte intermunicipal de passageiros durante o período de Carnaval. A ação concentrou esforços na região de Caldas Novas, mas se estendeu, também, às regiões de Uruaçu, Pirenópolis, Aruanã e região Metropolitana, e contou com o apoio da Polícia Militar de Goiás, por meio do Comando de Polo Rodoviário, e da Polícia Rodoviária Federal.

As centenas de abordagens feitas pelas equipes de fiscalização, nos dias de folia, resultaram em 17 autos de infração, sendo 7 com base na Lei 18.673/2014, por transporte de passageiros sem a autorização da AGR, ou seja, transporte clandestino. Dois deles em Caldas Novas, 1 na barreira da PRF em Uruaçu, 1 na GO-020, em Senador Canedo, 1 na entrada da cidade de Goiás, 1 em Pirenópolis e 1 em Campinorte. Outros 2 autos de infração tiveram base na Resolução Normativa 105/2017, por fretamento sem licença da AGR. Um deles em Goiânia e outro em Campinorte.

Os fiscais autuaram, ainda, 8 ônibus do transporte regular de passageiros, aquele que é feito em linhas entre terminais rodoviários. No acesso à cidade de Goiás, um ônibus apresentou problema no limpador de para-brisa e outro estava com passagens acima do valor permitido. Em Aruanã, os fiscais constataram supressão de viagem programada por empresa que faz a linha Aruanã – Goiânia. No terminal rodoviário de Goiânia, três casos de atrasos em viagens para Doverlândia, Chapadão do Céu e São Luís de Montes Belos resultaram em multas. Além disso, um veículo com características de semiurbano fazia viagem para Palmeiras de Goiás e, também, foi multado.

O presidente da AGR, Wagner Oliveira Gomes, afirmou que a Operação Carnaval teve este ano um caráter também orientativo. “O objetivo final da AGR nessas operações é garantir segurança para os passageiros que usam ônibus regulares ou de fretamento ao se deslocarem de uma cidade a outra dentro do nosso estado, durante o carnaval”, disse. A atuação dos fiscais, conforme destacou, foi para verificar as condições do transporte regular e de inibir a ação dos clandestinos.



Foto: AGR

» Fiscais da AGR na ação de fevereiro de 2023

Conforme observou a coordenadora de Fiscalização, Cristina Zanin, a Operação Carnaval foi o primeiro grande trabalho conjunto empreendido no ano e superou todas as expectativas em relação aos resultados alcançados. “O empenho dos nossos agentes de fiscalização, o apoio da presidência da AGR e a parceria da Ouvidoria foram essenciais para esse sucesso; a sinergia foi total, nos dando a certeza de que esse tipo de ação integrada é altamente produtiva e deve continuar”, disse.

Caldas Novas

Em Caldas Novas, o trabalho de fiscalização contou com a parceria da equipe da Ouvidoria Setorial da AGR, que nos 5 dias de operação prestou atendimento aos usuários no Terminal Rodoviário da cidade e reforçou o trabalho dos fiscais. Na operação, foram distribuídos 2 mil informativos da Ouvidoria e, também, do programa de negociação de débitos da AGR (Refis). Foram feitos 49 atendimentos formais pela equipe, e registradas 14 reclamações de usuários sobre os serviços públicos regulados pela AGR.

Durante as abordagens feitas pelos fiscais, a equipe da Ouvidoria entrava nos ônibus e informava os passageiros sobre seus direitos e deveres, deixando com cada um deles o material de divulgação da ouvidoria, com os canais de atendimento disponíveis aos usuários. A equipe da Ouvidoria pôde analisar e tratar em tempo hábil junto aos prestadores de serviços de transporte, saneamento e energia, entre outros, todas as demandas apresentadas pelos usuários do terminal de sexta a quarta-feira de cinzas.

Os fiscais, além de atenderem no terminal de Caldas Novas, trabalharam no posto da Polícia Rodoviária Estadual na entrada da cidade, onde foram parados 62 ônibus, micro-ônibus e vans que tiveram seus documentos e condições verificados. Dois deles foram multados por infringir a Lei 18.673/2014, que dispõe sobre o fretamento para transporte de passageiros. Eles estavam fazendo o transporte sem a devida autorização da AGR.

Segundo o ouvidor-adjunto Adriano Guimarães, a ação conjunta das duas equipes permitiu que a Ouvidoria Setorial da AGR estivesse mais presente onde o cidadão realmente precisa, além de possibilitar a fiscalização referente à documentação das empresas, dos condutores e das condições de segurança dos veículos usados no transporte intermunicipal naquela região. “A Ouvidoria é uma importante ponte entre a sociedade, o Governo e os prestadores de serviços públicos sob concessão do Estado”, reforçou.

A Operação Carnaval teve a coordenação do ouvidor setorial Francisco Vieira de Macedo, da coordenadora de Fiscalização de Transporte, Cristina Zanin, e do ouvidor-adjunto Adriano Guimarães. E contou com a participação dos colaboradores: Fernando Barros de Moraes e Marcela de Oliveira Faleiro (Ouvidoria), André Sardinha, Sérgio Masuda e Ronaldo Rodrigues (Caldas Novas); Pedro Henrique Quermes (Goiás); José Henrique de Freitas, Valderi Joaquim de Lima e Leandro Alves (Porangatu); Gilvania Maria, Ironei Ângelo e Esio José Bueno (Pirenópolis); e Paulo César Ferreira e Marcos Enrique Moreira (Metropolitana).



» Fiscais da AGR na ação de fevereiro de 2023

ENTREVISTA

JORGE PEREIRA DA SILVA

Meta da fiscalização de energia é a melhoria dos serviços



Jorge Pereira da Silva
Gerente de Energia Elétrica

A Gerência de Energia da AGR é a unidade responsável pela fiscalização da geração e distribuição de energia em Goiás. Seu titular, Jorge Pereira da Silva, é graduado em Engenharia Elétrica pela UFG e tem especialização em Regulação Econômica pela UnB. Ingressou na AGR em 2002 e acompanha a prestação dos serviços no estado desde então.

Nesta entrevista, ele fala do trabalho feito pela Gerência na fiscalização dos serviços de energia, detalha o acompanhamento dos planos de resultados, plano emergencial e termo de compromisso da antiga prestadora e a participação da AGR no processo de transição do controle acionário da Enel Distribuição Goiás para a Equatorial Energia.

Quando e em que base foi celebrado o convênio da AGR com a Aneel?

Jorge Pereira da Silva - A competência dos serviços de energia elétrica é exclusiva da União e exercida pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), mas a sua lei de criação prevê a descentralização das atividades complementares de regulação para estados e Distrito Federal. Assim, em 16 de maio de 2002, foi firmado o convênio de cooperação entre a Aneel e o Governo do Estado de Goiás, delegando para a AGR a fiscalização da prestação dos serviços públicos de eletricidade e as atividades de ouvidoria. Em 2003 foi criada a Gerência de Energia na agência e os servidores foram treinados para a fiscalização das duas distribuidoras de energia no estado, a Celg e a Companhia Hidroelétrica São Patrício (Chesp), e para os serviços de ouvidoria.

Quais os problemas detectados pela AGR na mudança do controle para a Enel?

JPS - Um dos principais problemas na mudança do controle da distribuidora ocorreu no mês de outubro de 2017, quando a Gerência de Energia constatou um sério incidente na subestação Rio Vermelho, que provocou danos a equipamentos e sistemas da subestação, sendo disparada de imediato uma fiscalização de emergência para apurar as causas e as consequências do incidente.

A situação piorou quando foram constatados outros três incidentes, nas subestações de Quirinópolis, Catalão e DAIA em Anápolis, com características semelhantes. Diante da situação, a SFE/Aneel determinou que fosse realizada uma ação conjunta entre os técnicos da Aneel e da AGR para apurar as causas desses incidentes. Ao término da ação fiscalizadora, foi possível concluir que os quatro incidentes tiveram causas distintas motivadas por descarga atmosférica e animais, mas que os mesmos foram agravados por falhas na manutenção e operação dessas subestações, o que levou à aplicação de penalidade contra a distribuidora.

A situação melhorou em 2018?

JPS - No ano de 2018, a Gerência de Energia já apontava em seus relatórios de acompanhamento do Plano de Resultados que a distribuidora não produzia melhores esperadas em seus indicadores de qualidade, e que as constantes postergações das obras, sinalizavam a possibilidade de descumprimento das metas acordadas. A falta de eficácia no cumprimento do Plano de Resultados da Enel Distribuição Goiás, aliada à forte pressão social contra a prestação dos serviços pela Enel GO, levou a Aneel a encerrar antecipadamente o Plano de Resultados e a estabelecer um Plano Emergencial 2019/2020, que teve como objetivo a melhora, no curto prazo, do serviço prestado em sua área de concessão, com a fixação de metas de melhoria dos indicadores de continuidade. Devido ao descumprimento do Plano de Resultados, a Diretoria da Aneel determinou a realização de duas ações fiscalizadoras na Enel GO, realizadas de forma conjunta pelos técnicos da Agência Nacional e a AGR. Uma dessas fiscalizações foi relacionada aos aspectos comerciais e a outra, aos aspectos técnicos. Elas resultaram na abertura de processos administrativos punitivos e na emissão de autos de infração (nº 004/2019-AGR/SFE e 001/2020-AGR/SFE), que juntos culminaram na aplicação de penalidade de multa no valor de cerca de R\$ 106 milhões.

Qual foi a necessidade de se estabelecer um termo de compromisso entre a operadora e o Governo?

JPS - A necessidade desse Termo de Compromisso partiu do Governo do Estado, ele foi firmado em 2019, com

o objetivo de atender aos pedidos de ligação de energia elétrica represados no meio rural e à redução da demanda reprimida, que impedia a instalação de novas indústrias no estado, a ampliação das indústrias existentes e até o atendimento aos pedidos de ligação de consumidores residenciais. O acompanhamento do termo de compromisso ficou a cargo da Gerência de Energia, que realizava vistorias em dados e instalações da distribuidora e emitia relatórios mensais. O Termo de Compromisso tem conclusão prevista para o ano de 2023, porém a meta final de atendimento ao pedido de ligação com obras e a meta intermediária de redução da demanda reprimida, apesar do grande avanço alcançado, não foram cumpridas em sua totalidade.

O que levou a empresa a se antecipar ao processo de caducidade e a transferir o controle para a nova operadora?

JPS - Após todos os planos firmados com a distribuidora, e as penalidades aplicadas, foi possível constatar a modernização do sistema de distribuição que resultou em melhoras no serviço. Porém, as melhorias alcançadas foram tímidas em relação ao que a regulação do setor exige, faltando por parte da distribuidora uma gestão adequada que conseguisse acompanhar as melhorias exigidas. E isso foi determinante para a mudança do controle acionário da distribuidora. É importante lembrar que após a execução do Plano Emergencial de 2019/2020, a distribuidora passou por outros dois Planos de Resultados, ciclos 2020/2021 e 2021/2022. O resultado do último plano foi insatisfatório e poderia resultar no pedido de caducidade. Porém, isso não ocorreu devido à previsão de perda da concessão por descumprimento de metas contratuais, levando a Enel GO a se antecipar e a solicitar à Aneel a transferência do controle acionário para a Equatorial Energia Goiás, o que se efetivou no início deste ano.

Como foi o trabalho da AGR no acompanhamento dos serviços no período de transição entre a Enel e a Equatorial?

JPS - A participação foi intensa. Logo após a sinalização de uma possível transferência do controle acionário, a Gerência de Energia intensificou o monitoramento dos cronogramas de obras e da evolução dos indicadores de continuidade, e após as denúncias de desmobilização das equipes de manutenção, foi convocada pelo presidente da AGR uma reunião para tratar desse assunto. A Diretoria da Aneel determinou que houvesse um acompanhamento direto das ações da distribuidora, e que foi realizado em conjunto com a AGR na Enel GO. A Gerência de Energia esteve presente quinzenalmente na sede da distribuidora, e realizando auditoria e vistoria de equipes de manutenção, gerando recomendações de procedimentos à distribuidora, incluídas em relatórios de acompanhamento, para garantir que o processo de transição não gerasse prejuízos à prestação dos serviços aos consumidores.

Que resultados foram obtidos com esse acompanhamento conjunto feito pela AGR e Aneel?

JPS - Acredito que o resultado mais importante foi dar transparência à transição e constatar que alguns procedimentos não se mostravam adequados, por isso foram apontadas recomendações. Quanto ao acompanhamento,

concluímos que não era adequado punir a Enel GO pelas irregularidades encontradas, já que a mesma estava deixando a distribuidora, e as punições recairiam sobre a nova controladora. Optamos por nos reunir com os técnicos e com a direção da Enel GO e recomendar ações de regularização.

Na sua visão, quais os principais pontos de atenção que a nova controladora deve ter?

JPS - Um dos principais pontos será resgatar a confiança do consumidor com os serviços prestados pela Distribuidora, que significa alcançar a qualidade e a confiabilidade na prestação de seus serviços. Seguramente, isso passa pela expansão e pela modernização do seu sistema de distribuição, além da melhoria na gestão dos serviços prestados.

O que muda no trabalho da AGR junto à nova controladora no segundo ano de atuação da empresa?

JPS - Não haverá mudanças expressivas, o processo de fiscalização analisa a distribuidora, independente da sua controladora. Todo o processo de fiscalização responsiva é voltado para o acompanhamento contínuo das distribuidoras, objetivando principalmente a melhoria da qualidade da prestação dos serviços. Nesse processo, a Distribuidora é incentivada a melhorar continuamente os seus serviços e a corrigir as falhas assim que elas aparecem, mesmo antes da regulação identificar o problema. A penalização é utilizada quando a distribuidora deixa de responder aos estímulos regulatórios. O que realmente esperamos é que as atividades realizadas pela AGR de monitoramento e análise aumentem, assim teremos uma visão mais profunda da qualidade dos serviços que a distribuidora oferece ao consumidor goiano.



Foto: AGR

» Subestação de Caçu

AGR é responsável pela regulação do saneamento em Ipameri

Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário impactam diretamente a vida de toda a população nas suas necessidades básicas e simples no dia a dia, e, também, as atividades produtivas nos vários setores da economia. No estado de Goiás, a Agência Goiana de Regulação (AGR) é o órgão responsável por regular, controlar e fiscalizar esses serviços, acompanhando de perto as ações dos prestadores, de forma a garantir a qualidade e a frequência dos serviços oferecidos em todas as regiões. A partir do novo marco regulatório para o setor, de julho de 2020, a AGR passará a regular, também, o manejo e a destinação dos resíduos sólidos.

Em Ipameri, cidade com mais de 27 mil habitantes e localizada a 200 quilômetros da capital, na região Sul do estado, os serviços de saneamento básico são prestados pela empresa Águas de Ipameri, que venceu licitação da Prefeitura Municipal e passou a ser responsável pelo abastecimento de água potável e de esgotamento sanitário. No município, os serviços de manejo de resíduos sólidos deverão ser licitados pela Prefeitura que, por enquanto, é a responsável direta pela coleta e destinação dos resíduos produzidos na cidade.

Pelo convênio celebrado com o município, cabe à AGR acompanhar a expansão das redes de água e esgotos visando a universalização dos serviços, ou seja, o atendimento a toda a população do município, dentro do que preconiza o marco regulatório do saneamento brasileiro, o Plano Municipal de Saneamento e o contrato firmado entre a Prefeitura e a empresa prestadora dos serviços, Águas de Ipameri.

Atribuições da AGR

Segundo estabelece o convênio, no que se refere a metas a serem alcançadas, a AGR realizará pelo menos uma fiscalização anual do cumprimento das metas e ações definidas no plano municipal, bem como o acompanhamento constante da prestação dos serviços aos usuários. Entre outras atribuições da agência estadual, está a de editar normas relativas às dimensões técnicas, econômica e social de prestação dos serviços; e zelar pela fiel execução do contrato de concessão, buscando assegurar níveis de eficiência nos serviços relacionados diretamente com a qualidade de água potável e de águas residuais.

E, ainda: garantir o cumprimento das metas de expansão e melhorias dos serviços constantes no Plano Municipal de Saneamento Básico; apresentar ao município relatório detalhado das atividades de regulação, controle e fiscalização, abordando as condições da prestação dos serviços e apresentar sugestões de medidas para a adequação da prestação do serviço às disposições regulamentares; analisar as propostas de revisão das tarifas dos serviços de saneamento básico, apresentadas pela prestadora e



» Flavio Nilo Guimarães Rabelo, de Ipameri; Eduardo Henrique da Cunha, gerente de Saneamento da AGR; e Viviane Melo Carneiro da Costa, secretária municipal de Meio Ambiente de Ipameri

apresentar propostas alternativas, caso necessário, encaminhando ao município os pareceres correspondentes; e aprovar reajustes tarifários.

É, também, atribuição da AGR, responder às manifestações e solicitações do município sobre matérias vinculadas ao convênio; fazer a mediação dos conflitos entre os usuários e a prestadora de serviços; aplicar as penalidades cabíveis em caso de descumprimento de normas e do contrato por parte da prestadora; e atender os usuários para apuração e solução das suas queixas.

Deve ainda julgar as reclamações de quaisquer das partes encaminhadas à AGR, como última instância recursal administrativa; e assegurar publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes relativos à regulação, controle e fiscalização, bem como aos direitos dos usuários e prestadores.

A AGR também poderá assessorar o município na atualização do Plano Municipal de Saneamento, além de acompanhar a execução do Plano de Trabalho constante do convênio com o município, de acordo com sua especialidade. E deverá indicar ao município de Ipameri a intervenção e a retomada da operação dos serviços delegados, nas hipóteses e nas condições previstas na legislação e nos contratos.

Marco do Saneamento

Com a edição da Lei Federal 14.026, de 15 de julho de 2020, o Novo Marco Regulatório do Saneamento, foram alteradas as regras para a prestação dos serviços de água e esgotos, permitindo a participação ampla de empresas privadas na operação do setor.

O objetivo foi abrir alternativas para que os municípios brasileiros possam alcançar a universalização dos serviços de saneamento até 2033, alcançando 99% da população brasileira com acesso à água potável e 90% da população com acesso aos serviços de coleta e tratamento de esgoto.

Conforme a legislação em vigor, o saneamento básico contempla os seguintes serviços públicos: abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e gestão de águas pluviais urbanas.

O marco do saneamento prevê também metas a serem alcançadas em relação aos resíduos sólidos. Em municípios como Ipameri, com uma população menor que 50 mil habitantes, o prazo para a coleta e destinação correta dos resíduos é até 2 de agosto de 2024. Até lá, o município precisa formular o seu Plano Municipal de Resíduos Sólidos e adequar o local de destinação final dos resíduos às exigências em lei.

O prazo para a correta destinação dos resíduos foi estendido porque os estados e municípios não cumpriram o que havia sido determinado pela política nacional de resíduos sólidos de 2010. Além de ressaltar esse descumprimento, o novo marco do saneamento promoveu a reorganização do prazo para localidades de acordo com a população e indicou como instrumento necessário para o seu cumprimento a cobrança pelo serviço de coleta e disposição correta dos resíduos sólidos nos municípios.

Cobrança de taxas

De acordo com a Lei 11.445/2007, os serviços públicos de saneamento básico terão sustentabilidade econômico-financeira por meio de remuneração pela cobrança dos serviços. Da mesma forma que prevê a cobrança de taxas

ou tarifas para os serviços de água e esgotos, a mesma lei prevê a cobrança de taxas ou tarifas para os serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos. É papel da AGR zelar para que haja um equilíbrio entre os interesses dos cidadãos, dos prestadores de serviços e do Estado, que tem a responsabilidade de garantir a oferta desses serviços.

Como ente regulador, a agência aprova tarifas, auxilia no cálculo de taxas e acompanha o plano de investimentos das concessionárias. As taxas a serem cobradas dos usuários garantem que o serviço seja remunerado ao prestador e, ao mesmo tempo, assegure a modicidade dos preços cobrados, para que todos tenham acesso aos serviços de saneamento básico.

Ipameri em números



População atendida: 27.365 pessoas (IBGE 2021)



Economias atendidas: 10.497 unidades (IBGE 2021)



Volume diário de água: Em torno de 5.184.000 litros. Pode variar de acordo com o período de funcionamento da ETA no dia.



Meta de universalização: de acordo com a proposta técnica elaborada pelo consórcio, 100% das residências já são atendidas com água tratada.

Águas de Ipameri contrata empresa para calcular base de ativos



O consórcio Águas de Ipameri contratou a Pezco Economic & Financial Analysis para fazer o levantamento da base de ativos da concessionária. Com esse diagnóstico, será possível identificar todos os bens que compõem o patrimônio da empresa. Essa base de ativos é uma das componentes de cálculo das tarifas, nos processos de revisão e de reequilíbrio realizados pela Agência Goiana de Regulação (AGR).

Na última semana de março, os técnicos da Pezco estiveram em Ipameri, para o trabalho de detalhamento desse patrimônio, sendo acompanhados pela AGR, que enviou a Ipameri os colaboradores da Gerência de Saneamento Wilson Roberto Santos e Jefferson Henrique Morais Castilho.



» ETA Jaime Câmara, ao lado do hospital Crer - Goiânia

Fatores de produtividade, eficiência e qualidade na **Revisão Tarifária** do saneamento

AGR vem realizando, desde 2021, a melhoria de suas metodologias de reajuste e revisão das tarifas de água e esgotos. A primeira ação foi a implementação da nova metodologia de Revisão Tarifária no ano de 2021, no 2º ciclo realizado pela Agência, quando foram adotadas metodologias utilizadas no setor de saneamento há vários anos, bem como na área de saneamento em outros estados, como São Paulo, Minas Gerais e Distrito Federal.

Este trabalho foi o primeiro realizado pela AGR em conjunto com a Agência Reguladora de Goiânia (AR), como resultado do convênio firmado entre as duas agências no final do ano de 2020. Nesta nova metodologia, a Saneamento de Goiás S/A (Saneago) passou a ser comparada com as demais empresas estaduais de saneamento básico, sendo calculado, a partir desta comparação, o componente produtividade (P) do fator de eficiência (Fator X) a ser descontado dos índices de reajuste dos três anos seguintes.

Na prática, a nova metodologia tem a finalidade de compartilhar com os usuários, via redução tarifária, os ganhos de eficiência da empresa. Com a aplicação desse fator X

de eficiência, o reajuste tarifário para o ano de 2023, que seria, sem ele, da ordem de 7,82%, passou a ser 7,02%

Outra novidade aprovada pela AGR foi a definição do componente de qualidade (IGQ) do Fator X. Tal componente tem a função de evitar a perda de qualidade dos serviços decorrentes da redução de custos buscada pelo prestador. Novamente a agência buscou uma das técnicas mais modernas já utilizadas no setor de saneamento em outros estados, a regulação por menus. Nessa metodologia, o prestador de serviços escolhe uma meta a perseguir para cada indicador de qualidade adotado, dentre um conjunto de valores pré-definidos, obtendo, caso ultrapasse esta meta, um reajuste melhor. Porém, caso não atinja a meta escolhida, é penalizado com um reajuste menor.

Assim, a AGR, em conjunto com as agências municipais parceiras, tem buscado a evolução das técnicas de reajuste e revisão das tarifas de água e esgoto, sempre atenta às melhores práticas adotadas no País, podendo até mesmo, no futuro, adotar tais metodologias em outros setores que são ou venham a ser regulados pela agência.



» Momento de integração e confraternização no auditório da AGR

AGR reúne colaboradores no primeiro **InterAção**

A AGR reuniu, no dia 10 de março, no auditório do edifício-sede, cerca de 100 colaboradores na primeira edição do evento InterAção, que tem por objetivo promover a integração de conselheiros, gestores e técnicos em torno de assuntos relevantes para a agência. No primeiro encontro, o presidente Wagner Oliveira Gomes apresentou os cinco pilares em que se baseia a AGR para consolidar o trabalho de regulação no estado de Goiás. Também foi apresentada a edição inaugural da Revista AGR em Foco, que terá publicação trimestral, com o objetivo de levar a missão e as ações da agência a toda a sociedade.

Na sua primeira edição, o InterAção, que é coordenado pela Gerência de Gestão Institucional, contou com a presença dos conselheiros Natália Maria Briceño Spadoni, Paulo Tiago Toledo Carvalho e Guy Brasil Cavalcanti, além do chefe de Gabinete, Thiago Nepomuceno, dos gerentes e das equipes das áreas administrativas e de regulação.

O presidente Wagner Gomes falou sobre a agenda regulatória, já concluída, mas que é dinâmica e será reanalisada no final deste ano; sobre o uso intenso da tecnologia da informação; o atendimento ao usuário; a comunicação; e a geração de receitas. Ele observou que a AGR é um grande provedor de informações ao público, por isso, além de reformular o site, é disponibilizada a revista, uma produção conjunta da Coordenação de Comunicação, gestores e técnicos de todas as áreas. Ele convidou os servidores a lerem a publicação e a sugerir assuntos para os próximos números.

Em seguida, foi feita uma homenagem às mulheres da AGR, em função da semana do Dia Internacional da

Mulher. A então gerente de Gestão Institucional, Andrea Bonanato Estrela, em depoimento às colegas, disse que a capacidade, a inteligência e o estudo não estão ligados ao cromossoma x ou y. “Não somos melhores nem piores que os homens, e é nosso esforço, nosso trabalho, nossa capacitação e qualificação que vão nos levar aos lugares que nos são devidos”, afirmou.

“Quero compartilhar aqui que sou como vocês; a gente corre, sai cedo, deixa muito por fazer e acompanhar em casa, mas a gente faz tudo isso na intenção de acertar”, disse Andrea. Segundo destacou, fica feliz em ver a garra, a vontade e o entusiasmo das mulheres da AGR, algumas conhecidas de muito tempo. “Acho que é isso que o Wagner está falando, que estamos transformando a AGR num time top, num time master”, concluiu.

As homenagens às mulheres contou, também, com a leitura de um texto pelo servidor Javan Carlos de Araújo Costa, da Secretaria-Geral, no qual enaltece as mulheres mais próximas a ele, como a mãe que faleceu recentemente, e as mulheres presentes ao InterAção, reforçando que as mulheres representam equilíbrio e que, mesmo nas dificuldades, conseguem se reerguer sem as marcas dos espinhos que encontraram, mais belas que antes.

Ao final do InterAção, os aniversariantes dos meses de janeiro, fevereiro e março foram convidados a um local de destaque para o tradicional Parabéns.

Em seguida, houve sorteio de produtos de beleza para as mulheres. Para encerrar o evento, foi servido um café da manhã.

InterAção



OUVIDORIA SETORIAL

Canais de Atendimento:

0800 704 3200 (Saneamento e Transporte)

0800 727 0167 (Energia)

WhatsApp: 62 98480 7353

E-mail: ouvidoria@agr.go.gov.br

Site: www.agr.go.gov.br/ouvidoria

AGR

Agência Goiana de Regulação