

ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BURITIS
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE BURITIS- AGERB LEI Nº 870/2014
CNPJ 21738920/0001-81

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2018



Buritis/RO
ESTADO DE RONDÔNIA
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BURITIS
AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE BURITIS- AGERB LEI Nº 870/2014
CNPJ 21738920/0001-81

Ocilene Gonçalves Soares do Nascimento
Diretora Presidente AGERB

Marcio de Santana Coelho
Diretor Técnico - AGERB

Lorena Espanhol
Ouvidora- AGERB

Marilei de Oliveira Miranda
Membro do Comitê Técnico da AGERB

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2018

AGERB – ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A estrutura organizacional da AGERB é composta por:

- Conselho Consultivo;
- Diretoria Executiva;
- Ouvidoria

Do Conselho Consultivo:

O Conselho Consultivo é órgão superior de representação e participação da sociedade na AGERB, será integrado por 5 (cinco) conselheiros e decidirá por maioria simples dos presentes, cabendo um voto a cada membro e, quando for o caso, o voto de desempate ao seu presidente.

Composição do Conselho:

- Diretor Presidente da AGERB;
- 01 (um) representante do Poder Executivo;
- um representante das entidades reguladas;
- um representante dos usuários, indicado pela Associação Comercial e Industrial de Buritis – ACIB;
- um representante do Poder Legislativo Municipal, indicado pelo presidente da Câmara de Vereadores.

Decreto Municipal nº 5449/GAB/PMB/2015 e Decreto nº 5727/GAB/PMB/2025 (Alteração de membros).

Diretoria Executiva:

A Diretoria Executiva, órgão máximo da Agência e responsável pela direção da AGERB, será composta de 02 (dois) Diretores.

A Diretoria Executiva será composta:

- Diretor Presidente,
- Diretor Técnico-Operacional

Mandato de 3 (três) anos.

Competências da Regulação:

- Produzir atos normativos: regras gerais que definam o desempenho das atividades sob sua tutela
- Controle: Fiscalização das atividades;
- Julgamento: Questões controversas postas a seu encargo
- Aplicação de medidas sancionatórias e Planejamento
- Regular e fiscalizar a prestação dos serviços de distribuição de água e esgotamento sanitário;
- Acompanhar e fiscalizar o cumprimento das metas contratuais de curto, médio e longo prazos;
- Realizar os Reajustes e Revisões tarifárias
- Regulamentar a atuação da prestação dos serviços;
- Aplicar sanções em caso de descumprimentos contratuais;
- Garantir o atendimento das reclamações dos usuários;
- Garantir a universalização dos serviços, o retorno dos investimentos privados, com qualidade do serviço a preços módicos.

AGERB - Agência de Regulação de Serviços Públicos Delegados do Município de Buritis é uma autarquia sob regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa, com sede e foro na cidade de Buritis, e prazo de duração indeterminado instituída através da Lei de nº 870/2014 de 22 de outubro de 2015, com o objetivo de fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos concedidos, bem como editar normas técnicas, econômicas e sociais para a sua regulação. A natureza de autarquia especial conferida à AGERB é caracterizada pela independência decisória, o que inclui a autonomia administrativa, orçamentária e financeira.

Princípios:

- Executada por órgão autônomo;
- Transparência e estabilidade nas normas e procedimentos;
- Isonomia – todos iguais perante às leis e regulamentos;
- Equidade – justiça nas decisões;
- Garantia dos direitos dos usuários e dos investidores;
- Participação da Sociedade;

Missão - A AGERB tem por missão exercer as atividades de regulação, fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, bem como atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento e controle dos serviços públicos submetidos à sua competência.

Valores:

- Independência Decisória.
- Transparência.
- Autonomia financeira e gerencial.

Visão de futuro:

Seremos uma Agência reconhecida em todo o município e região pela excelência do serviço prestado, pelo compromisso e respeito ao usuário.

Desafios da AGERB:

- Contribuir para a Universalização dos serviços de saneamento básico (atualmente Buritis não conta com nenhum sistema público de água e esgoto)
- Colaborar com o aprimoramento da qualidade dos serviços
- Auxiliar no planejamento e desenvolvimento dos serviços de saneamento básico
- Estabelecer regulamentações ágeis e eficientes
- Incremento da transparência e da participação popular

Objetivos:

- Reduzir as incertezas e tranquilizar os investidores quanto às alternâncias no Poder Executivo e interferências do Poder Legislativo no processo regulatório;
- Reduzir as disfunções do modelo, através de procedimentos administrativos.
- Promover a estruturação legal da AGERB;
- Obter o espaço físico e mobílias para funcionamento da AGERB;
- Constituir o sistema de Gestão Administrativa e financeira da AGERB;
- Zelar pelo funcionamento legal da AGERB;
- Fortalecer a imagem e o reconhecimento do serviço prestado;
- Diversificar os produtos e serviços ofertados
- Garantir os direitos dos usuários e zelar pelo cumprimento das obrigações e direitos dos prestadores de serviço;

- Compatibilizar os interesses dos usuários dos bens e serviços produzidos por monopólios ou em regimes de concessão do poder público e dos provedores (concessionários) do serviço.
- Esclarecer à comunidade geral o que é a Concessão, o papel da AGERB, concessionária, poder concedente e usuário.
- Garantir a qualidade do serviço prestado;
- Garantir o equilíbrio econômico financeiro do contrato através do controle da tarifa;
- Estruturar o serviço de ouvidoria.
- Expandir o serviço de regulação.

Metas em curto prazo:

- Instituir a equipe diretora e sua formalização;
- Formalizar abertura de contratos e processos de aquisição de materiais;
- Elaborar e organizar a estrutura documental da AGERB (Arquivos/leis/resoluções/site);
- Formalizar a oferta de serviço de ouvidoria da AGERB.

Metas em médio e longo prazo:

- Manter em dia a prestação de contas da AGERB;
- Divulgar o trabalho da AGERB e a prestação de serviço de abastecimento de água;
- Formalizar a oferta de serviço da AGERB e da Concessionária;
- Aproximar comunidade, Concessionária e AGERB;
- Proporcionar à comunidade Buritiense melhor qualidade de vida ao usufruir da água tratada e esgotamento sanitário;
- Participar de reuniões referentes à Regulação de Serviços Públicos.

ESTADO DE RONDÔNIA
 PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BURITIS
 AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO DE BURITIS- AGERB LEI Nº 870/2014
 CNPJ 21738920/0001-81

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA AGÊNCIA REGULADORA DE BURITIS-AGERB – LEI 870/2014

Desdobramento das metas em ações

Objetivo: - Promover a estruturação legal da AGERB.					Responsável: Presidente		
Meta: - Instituir a equipe diretora e sua formalização em até 06/2015							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
-Efetuar abertura de conta.	Presidente	De fev a dez de 2015	Escritório Contábil (Online certificadora)	Para regularizar o funcionamento da AGERB	Dar entrada na assinatura digital	R\$	Nota Fiscal do produto
- Realizar a criação de TOKEN (cartão e assinatura digital) da AGERB.							
-Realizar a criação de TOKEN (cartão e assinatura digital) da Presidente.							

Objetivo: -. Obter o espaço físico e mobílias para funcionamento da AGERB.					Responsável: Presidente		
Meta: - Formalizar abertura de contratos e processos de aquisição de materiais.							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
-Preparar processos de aquisição de materiais permanentes e de consumo.	Presidente	Jan a dez/2015	Prefeitura	Estruturar local de trabalho para funcionamento da AGERB	- Dispor processos de licitação e cotação de materiais permanentes e de custeio.	-Empréstimos; -Doação; -Cessão de uso	Termo de Cooperação Técnica ,

Objetivo: - Constituir o sistema burocrático da AGERB.		Responsável: Presidente					
Meta: - Elaborar e organizar a estrutura documental da AGERB (Arquivos/leis/resoluções/site).							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
- Elaborar regimento interno do Conselho Consultivo.	AGERB	Mar 2016	AGERB		-Estruturar o sistema regimental e normativo da AGERB.	Sem custos	Termo de cooperação
Elaborar o regulamento da concessão de serviços públicos.	AGERB e Comitê técnico	Set de 2015	AGERB	Para legalizar a concessão e funcionamento da AGERB.			
Publicar o regulamento da concessão.	Prefeitura	Set de 2015	Prefeitura	Para legalizar a concessão e funcionamento da AGERB.			
-Elaborar a instrução normativa do controle interno.	Comitê técnico	Mai de 2016	AGERB				
-Instituir o comitê técnico.			AGERB	Para formalizar a equipe			
- Elaborar o planejamento estratégico da AGERB.	AGERB	Mar de 2016	AGERB	Para definir metas e ações da AGERB			
Organizar e inaugurar o site da AGERB.	AGERB/ DATAFULL	De Nov de 2015 a mai de 2016	AGERB	Para divulgar a prestação de serviços		58,000,00	
Contratar Locação de software administrativo e financeiro.	AGERB/ PÚBLICA	Dez de 2015	AGERB	Para agilizar a prestação de serviço financeiro			
Organizar o mural de recados.	AGERB	Jun 2016	AGERB	Para possibilitar melhor comunicação dentro da AGERB			
Produzir material gráfico para visualização das obras.	AGERB/ Concessionária	Ago 2017	Gráfica	Exposição das atividades realizadas pela			

				Concessionária.			
Disponibilizar uma galeria de fotos da diretoria e funcionários da AGERB.	AGERB	Set 2016	Studio fotográfico	Para manter o histórico da gestão.			

Objetivo: - Zelar pelo funcionamento legal da AGERB. Responsável: Presidente Meta: - Manter em dia a prestação de contas da AGERB.							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
Realizar uma audiência pública semestral.	Presidente	Semestral	Auditório	Para discussões sobre tarifas e outras atividades da AGERB.	Organizar e encaminhar Relatórios e Atas.	Sem custos	Registros escritos
Encaminhar relatório ao Tribunal de Contas.	AGERB	Semestral	Tribunal de Contas do estado	Para manter em dias a prestação de contas			
Encaminhar tarifas para a Câmara municipal.	AGERB	Anual ou quando houver alterações	Câmara municipal	Para manter o legislativo informado			
Encaminhar atas	AGERB	Anual ou quando houver solicitação	Câmara municipal	Para manter o legislativo informado			

Objetivo: - Fortalecer a imagem e o reconhecimento do serviço prestado. Responsável: Presidente Meta: - Divulgar o trabalho da AGERB e a prestação de serviço de abastecimento de água.							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
Confeccionar e distribuir panfletos informativos	AGERB/Concessionária.	A partir de 2015	Gráfica	Para divulgar os trabalhos realizados	Divulgar uma imagem positiva da AGERB.		

Publicar em jornal impresso as atividades da AGERB para conscientização quanto à saúde pública.	AGERB/Concessionária.	A partir abr de 2016	Jornal Folha	Para informar e conscientizar aos leitores.	Desenvolver parcerias com serviço de rádio local.	Parceria	Termo de cooperação
Realizar o workshop.	AGERB/Concessionária/ poder concedente	Abr de 2015 e jun 2016	Esc Buriti	Para informar e refletir sobre saneamento Básico.			
Realizar palestras com agentes comunitários de saúde enfatizando o dia mundial da água.	Diretor técnico	23/03/16	ACIB	Para alinhar o trabalho da AGERB, Agentes e escolas			
Efetivar chamada para radio (A Concessão é nossa).	AGERB	Abr 2016	Rádio interativa	Para divulgar o trabalho da AGERB	- Atingir o maior número de pessoas do município.		
-Produzir documentário em vídeos desde a nascente, leito, afluentes até a área de captação.	AGERB/Concessionária.	Mai 2016	Jornal Folha e Radio interativa	Para divulgar o trabalho da AGERB e Concessionária			
-Transmitir o vídeo em locais estratégicos.	AGERB/Concessionária.	Mai 2016	Postos de saúde, hospitais clínicas, rodoviárias,super mercados prefeituras entre outros.	Para divulgar o trabalho da AGERB e Concessionária			

Objetivo: -. Diversificar os produtos e serviços ofertados. Responsável: Presidente							
Meta: - Formalizar a oferta de serviço da AGERB e da Concessionária.							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
-Realizar uma reunião ordinária semanal com a	Presidente	A partir de 2015	AGERB	Para discutir questões	- Estruturar agendas.	Sem custos	

concessionária.				internas e agendas de trabalho.	-Sistematizar cronogramas de reuniões		
-Realizar uma reunião ordinária semanal com comitê técnico para decisões e entrega de resultados.	Presidente	A partir de 2015	AGERB	Para discutir questões internas e agendas de trabalho.		Sem custos	Documentos redigidos
-Efetivar entrega de relatórios semanais para prestação de contas. -	Diretor Técnico	A partir de 2015	AGERB	Para comprovar as atividades desenvolvidas na semana.		Sem custos	
-Ofertar sugestões para melhoria da qualidade de trabalho.	AGERB/Concessionária/Comitê.	A partir de 2015	AGERB	Para melhor o desempenho do trabalho.		Sem custos	
- Realizar reunião ordinária semestral com o Conselho Consultivo.	AGERB/Concessionária/Comitê.	A partir de 2015	AGERB	Para discutir questões internas e agendas de trabalho.		Sem custos	

Objetivo: - Esclarecer à comunidade geral o que é a Concessão o papel da AGERB, concessionária, poder concedente e usuário.

Responsável: Presidente

Meta: - Aproximar comunidade, Concessionária e AGERB até 2016.

Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
-Realizar visitas as lideranças e instituições.	Presidente	A partir de 2015	ACIB, hospitais, escolas, representantes de associações...	Para promover parcerias de trabalho		Sem custos	
Pesquisar locais em potenciais para trabalhar com a comunidade.	Presidente	A partir de 2015	ACIB, hospitais, escolas, representantes	Para promover parcerias de trabalho			

			de associações...				
-Fazer levantamento das manifestações culturais do município.	Presidente	A partir de 2015	Escolas e secretarias	Para promover parcerias de trabalho	Desenvolver parcerias com entidades e lideranças do município.		Termo de cooperação
-Realizar carreato com tema específico.	AGERB/ Concessionária/ Poder concedente.	Set de 2016	Avenidas principais do município.	Para fortalecer a aceitação e conscientizar a população quanto ao uso racional da água.			
-Participar dos eventos com divulgação personalizada.	Concessionária	Set de 2016	De acordo com o evento.	Para fortalecer a aceitação e conscientizar a população quanto ao uso racional da água.			
- Realizar reuniões nas escolas para propor parcerias.	Presidente	Mar 2016	Escolas	Para realizar parcerias.	Apresentar para a concessionária sugestão para divulgar o trabalho da mesma.		
-Propor à empresa a instalação de bebedouro de água nas escolas iniciando pela Elvandas.	Presidente	Mar 2016	AGERB	Aproximar empresa e consumidor.			

Objetivo: - Fiscalizar as operações para Garantir a qualidade do serviço prestado.

Responsável: Diretor técnico

Meta: - Proporcionar à comunidade Buritense melhor qualidade de vida ao usufruir da água tratada e esgotamento sanitário em até 2020.

Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
Acompanhar o sistema de captação.	Diretor Técnico	A partir de 2015	Percurso da adutora e sua extensão	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.	Acompanhar as obras de construção do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário.		
-Realizar acompanhamento	Diretor Técnico	A partir de 2015	Percurso da adutora e sua extensão	Para verificação do andamento da obra e qualidade do			

mento de construção e reparos de adutora.				trabalho.			
Fiscalizar a construção e reformas da ETA.	Diretor Técnico	A partir de 2015	No local da construção.	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.	Acompanhar a distribuição e abastecimento de água junto ao usuário.	Custos conforme contrato de concessão	Contrato de concessão
Acompanhar a construção e instalação do laboratório.	Diretor Técnico	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Inaugurar o sistema de captação de água.	AGERB/Concessão nária/ poder concedente.	2018	Percurso da adutora e sua extensão	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Inaugurar o sistema de esgotamento sanitário.	AGERB/Concessão nária/ poder concedente.	A partir de 2020	Percurso da adutora e sua extensão	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Fiscalizar vazamentos.	Diretor Técnico	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Averiguar a reposição da massa asfáltica.	Diretor Técnico	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Acompanhar a construção das calçadas.	Diretor Técnico	A partir de 2016	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Realizar visitas técnicas.	Diretor Técnico	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do			

				trabalho.			
Realizar visita residencial social.	Diretor Técnico	A partir de 2015	Nas residências	Para verificar aceitação do trabalho.			
Controlar a qualidade do serviço prestado.	Diretor Técnico	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Acompanhar a coleta e análise da água do manancial.	Diretor Técnico	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Acompanhar a coleta e análise da água da ETA.	Diretor Técnico	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Acompanhar a coleta e análise da água do usuário.	Diretor Técnico ou profissional da área.	A partir de 2015	In loco	Para verificação do andamento da obra e qualidade do trabalho.			
Solicitar da vigilância sanitária os resultados das análises de amostras da água.	AGERB	A partir de 2015	Sec de Saúde	Para verificação da qualidade da água a ser consumida.			
						Custos conforme contrato de concessão	Contrato de concessão

Objetivo: -. Estruturar o serviço de ouvidoria. Responsável: ouvidoria							
Meta: - Formalizar a oferta de serviço de ouvidoria da AGERB em até 2016.							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
- Planejar o serviço de tire dúvidas.		A partir de Abr 2016	AGERB		- Disponibilizar um link no site da AGERB.	Parceria	Termo de cooperação
- Atualizar o serviço de ouvidoria no Site da							

AGERB.	Ouvidoria		AGERB	Para concretizar a transparência nos serviços prestados pela Agencia.		Parceria	Termo de cooperação
-Receber sugestões e encaminhá-las a diretoria.		A partir de Abr 2016			-Garantir o atendimento das reclamações dos usuários.		
-Averiguar as queixas dos usuários contra o funcionamento da própria AGERB e a respeito dos serviços públicos sob sua regulação.							
Produzir formulários de avaliação do trabalho para ser distribuídos em locais estratégicos.					Desenvolver um sistema de avaliação do trabalho da AGERB.		

Objetivo: -. Expandir o serviço de regulação. Responsável: Presidente							
Meta: - Participar de reuniões referentes à Regulação de Serviços Públicos							
Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
Buscar Parcerias junto ao Serviço de Videomonitoramento da Cidade;	Presidente	Até 06/ 2026	Campo Novo de Rondônia	Para proporcionar o crescimento da AGERB	-Desenvolver parcerias	Parceria	Termo de cooperação
Ter acesso aos dados do software utilizados pela Concessionária para ampliar o atendimento					-Estruturar uma base gerencial para o crescimento dessas unidades.		
-Desenvolver software para o controle unificado das Agências.							

Objetivo: - Zelar pelo cumprimento das metas e objetivos do plano estratégico da AGERB. **Responsável:** AGERB

Meta: - Produzir instrumental de avaliação do planejamento estratégico da AGERB.

Ações	Responsável	Prazo	Local	Razão	Estratégia	Investimento /quem financia	Evidência
Instalar instrumento de avaliação contínua do PE.	Presidente		AGERB	Para ter respostas quantitativas em relação ao percentual do trabalho realizado na AGERB	Criar roteiro com perguntas para compor a ficha avaliativa.	Parceria	Termo de cooperação
Realizar uma reunião mensal para verificar a realização das ações e avaliar o plano.	Presidente		AGERB	Para conhecer os pontos positivos e negativos do andamento do plano e reprogramar ações quando se fizer necessário.		Sem custos	Termo de cooperação