

# Você sabe o que está acontecendo nos Serviços Públicos Delegados em Mato Grosso?





**AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT**

# **MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO**

**Reforma interna e externa da sede localizada na avenida Carmindo de Campos – Cuiabá/MT**



**GOV. DO  
MATO  
GROSSO**

**AGER**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS





**AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT**

# **MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO**

**Reforma interna e externa da sede localizada na avenida Carmindo de Campos – Cuiabá/MT**



**Antes e depois da sala de reuniões da DEC/AGER**



**Antes e depois da recepção do Gabinete AGER**



**AGER**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS





**AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT**

## **MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO**

**8 postos avançados de atendimento da AGER/MT criados e equipados para melhor atender aos usuários.**

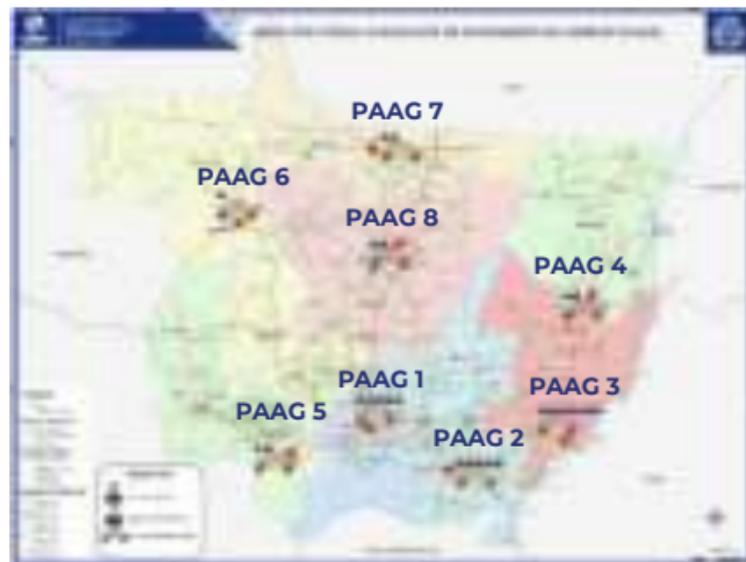




## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

# MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO

Distribuição dos 8 Postos Avançados de Atendimento da AGER/MT (PAAG'S)



**A AGER/MT ESTÁ PRESENTE EM TODAS AS REGIÕES DO ESTADO ATRAVÉS DOS SEUS POSTOS AVANÇADOS DE ATENDIMENTO.**

**PAAG 1 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE CUIABÁ**

**PAAG 2 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE RONDONÓPOLIS**

**PAAG 3 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE BARRA DO GARÇAS**

**PAAG 4 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE RIBEIRÃO CASCALHEIRA**

**PAAG 5 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE CÁCERES**

**PAAG 6 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE JUÍNA**

**PAAG 7 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE ALTA FLORESTA**

**PAAG 8 – TERMINAL RODOVIÁRIO DE SINOP**

**Todos os PAAG's são equipados e possuem 1 veículo oficial para a fiscalização.**



**AGER**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

# MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO

### Aquisições de equipamentos tecnológicos



15 novos veículos caracterizados para fiscalização dos serviços públicos sob delegação e fiscalização da Agência. (Modernização)



Avançado sistema de identificação e gravação de chamadas dos canais de atendimento ao cidadão da Ouvidoria da AGER/MT. (Modernização)

**Ouvidoria AGER/MT**  
**0800 647 6464**  
**65 9 8435-7458 WhatsApp**



**AGER**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

# MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO

### Aquisições de equipamentos tecnológicos



**Aeronave de Pilotagem Remota (DRONE) para fiscalização de segurança em áreas de difícil acesso em Barragens de Geração de Energia. (Segurança e Modernização)**



**Equipamento de som, vídeo, transmissão ao vivo e gravação das Sessões Regulatórias e demais reuniões pelo site da AGER/MT e pelo YouTube. (Transparência e Modernização)**



**Notebooks, computadores de mesa e tablets para uso dos servidores da sede e dos PAAG's. (Modernização)**





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

# MELHORIA DA INFRAESTRUTURA E CONDIÇÕES DE TRABALHO

### Valorização dos servidores

- ✓ Criou a Área de Vivência para que seus servidores tenham um espaço adequado para realizarem suas refeições e seus descansos em horário de almoço.
- ✓ Instituiu a política de recepção e continuidade da busca de bem estar aos seus servidores.





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DOS PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO

Instituição do TEM - Talonário Eletrônico de Multas



Sistema inovador que substitui o papel, permitindo o envio *realtime* das informações contidas na autuação das empresas do sistema intermunicipal de transportes de passageiros, permitindo, inclusive, anexar registros fotográficos das irregularidades, quando for o caso, integrando com o Sistema de Controle dos Serviços Públicos (SCSP) e a comunicação com Concessionárias e a Geração de Relatórios de Fiscalização;

SISTEMA  
MANUAL



TALONÁRIO  
ELETRÔNICO DE  
MULTAS





# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DOS PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO

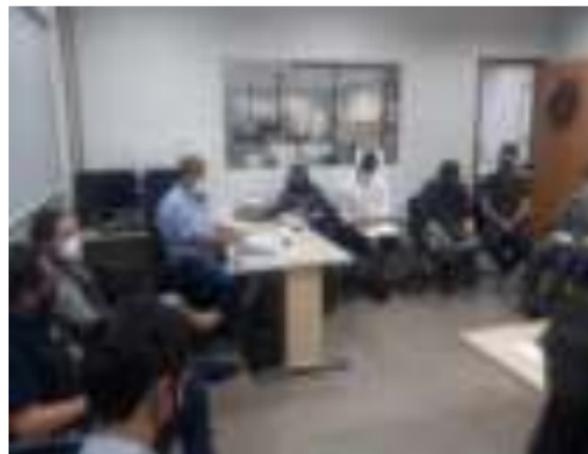
Termo de Cooperação AGER/SESP-PM para fiscalização conjunta do STCRIP/MT





# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DOS PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO

Modelagem da Fiscalização consolidada AGER/VI (verificador independente)/SINFRA.





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DOS PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO

Fiscalização por drone de mais de 226 barragens de geração de energia



Vídeo de Fiscalização de Barragens com uso de DRONE. Mais Segurança e eficácia nas ações fiscalizatórias.





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

# MELHORIA DOS PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO

Programa “Turismo Legal”  
AGER/MT - SECEL/MT – SEATUR/MT



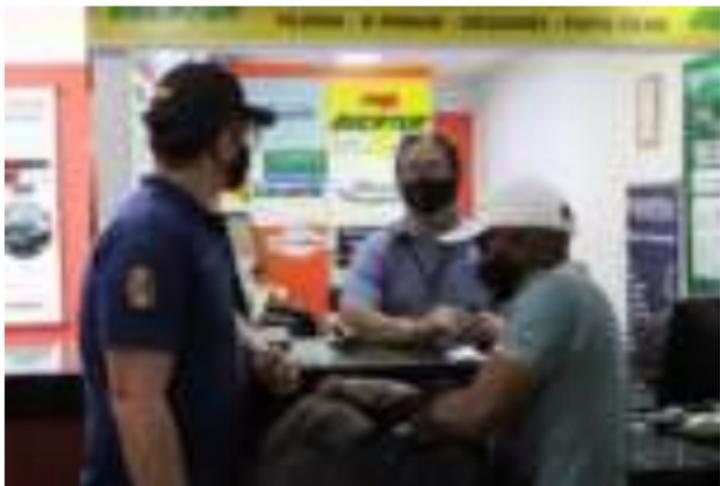
Lançamento e Implantação do Programa “Turismo Legal” em conjunto com a SEATUR (Secretaria Adjunta de Turismo), através de selo com QRCODE que visa facilitar o controle de empresas de Transporte de Turismo legalizados junto à AGER/MT;





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DOS PROCESSOS DE FISCALIZAÇÃO

Fiscalização dos Terminais Rodoviários – Cumprimento dos direitos dos idosos e da Pessoa com Deficiência





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE

Elaborou e iniciou o processo de implementação do Plano Estratégico no âmbito da AGER/MT.



Programa de Modernização aprovado pelo Governo do Estado com metas de evolução de capacidade regulatórias.





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE

✓ Melhoria e adequação da Estrutura Organizacional da AGER/MT:

- ❑ Criação da UNOR – Unidade de Normatização – Para normatizar os processos internos, melhorando a execução e os fluxos.
- ❑ Resgate da Coordenadoria Reguladora de Estudos Econômicos (CREE) – Para execução de criteriosos estudos, análises e pareceres sobre os valores praticados nos serviços sob delegação e fiscalização da AGER/MT.





# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE

## Arcabouço Legal

- ✓ REVISÃO DA LEI 432/2011
- ✓ REVISÃO DO REGIMENTO INTERNO
- ✓ PUBLICAÇÃO DE 23 NOVAS RESOLUÇÕES
- ✓ ELABORAÇÃO E IMPLANTAÇÃO DE 26 INSTRUÇÕES COM FLUXOS OPERACIONAIS SISTÊMICOS.





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE

- ✓ **Processo seletivo simplificado – Fortalecimento das equipes com ingresso dos novos servidores contratados.**



É possível fazer o processo seletivo para publicação de editais. O processo de seleção de novos servidores para a área regulada ocorre em 20 de outubro.







# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE

## Implantação do Quadro de Indicadores Chaves de Desempenho

INDICADOR	UNIDADE	DEFINIÇÃO	RESULTADO 2019 - 2021
% de reclamações de QVQ	QV	Contagem de reclamações de consumidores, desconhecidas, atendidas, em andamento e pendentes, relacionadas a reclamações de QVQ	44
% de QVQ atendidas em tempo hábil	QV	Reclamação de QVQ com resolução satisfatória em QVQ	100
Tempo médio de atendimento de QVQ	QVQ	Tempo em dias corridos a partir da abertura de reclamação até o fechamento	100
Tempo médio de atendimento de reclamações de QVQ	QVQ	Tempo em dias corridos a partir da abertura de reclamação até o fechamento	100
Quantidade de reclamações de QVQ	QV	Reclamações recebidas de QVQ em QVQ	1.120
Quantidade de reclamações de QVQ	QV	Reclamações recebidas de QVQ em QVQ	1.140
% de QVQ de reclamações de QVQ	QV	Reclamações recebidas de QVQ em QVQ	1.140

A adoção de indicadores de monitoramento dos processos administrativos melhora de forma significativa o tempo resposta de cada ação da AGER/MT





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE

Melhoria significativa das atividades regulatórias da diretoria executiva colegiada

**De 2019 a 2021 foram**

- 21 Sessões regulatórias.
- 107 Sessões ordinárias e extraordinárias.



Redução de mais de 20.000 para 5.985 processos ativos no órgão. (Projeto “Status Certo”)





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE



# QualiREG

PROGRAMA DE APRIMORAMENTO DA  
QUALIDADE DA REGULAÇÃO BRASILEIRA

A AGER/MT foi escolhida pela CGU (Controladoria Geral da União) como Agência modelo para o programa QualiReg, que visa ampliar a capacidade regulatória das agências que são avaliadas de forma independente por especialistas selecionados pela CGU e apoiado pela UNOPS (Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos), com dimensões e critérios universais.





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT MELHORIA DA REGULAÇÃO E CONTROLE

AGER-MT adquire o direito de participante do uso da marca do PNPC- Programa Nacional de Prevenção à Corrupção.



O PNPC é uma proposta inovadora adotada pela Estratégia Nacional de Combate à Corrupção e à Lavagem de Dinheiro (ENCCLA), com coordenação e execução pelas Redes de Controle nos Estados.

O Programa é voltado a todos os gestores das organizações públicas e tem o objetivo de reduzir os níveis de fraude e corrupção no Brasil a patamares similares aos de países desenvolvidos.

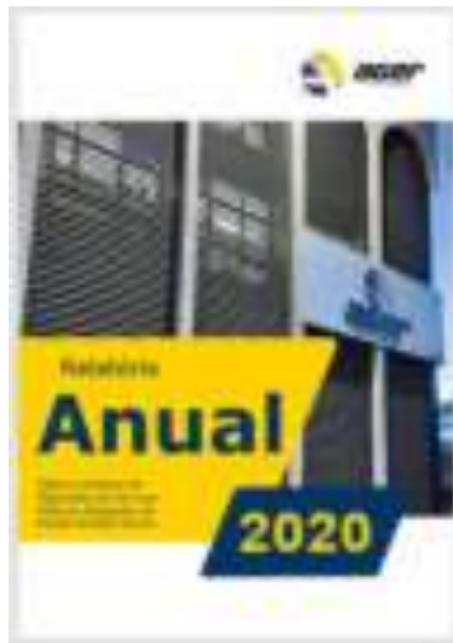




## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT AVANÇOS EM TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Elaboração e Divulgação do seu 1º Anuário de Atividades em 20 anos de existência da Agência Reguladora, cumprindo com a previsão Legal existente em nossa Lei 429/11 seguido da 1ª Audiência Pública de apresentação e debate com a população.

<http://www.ager.mt.gov.br/anuario>





**AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT**

## **AVANÇOS EM TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL**

**Melhorias do Portal da AGER/MT e criação do Espaço Cidadão destacando acesso aos direitos do usuários com campanhas institucionais periódicas.**



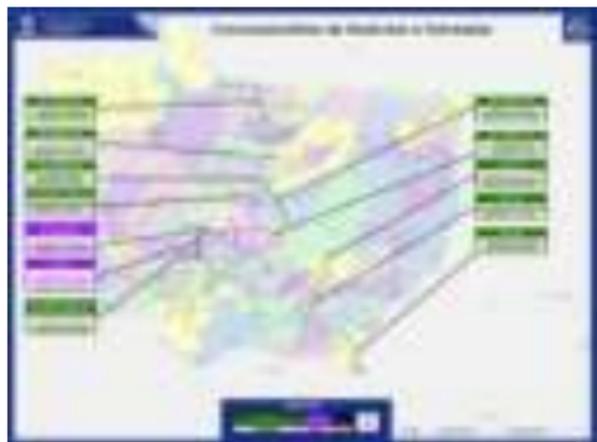


# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

## AVANÇOS EM TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

### MAPAS DE ATUAÇÃO

Mapas atualizados dos serviços delegados disponíveis à população no sitio da AGER/MT juntamente com os contratos regulados e série histórica de reajustes.



<http://www.ager.mt.gov.br/contratos>



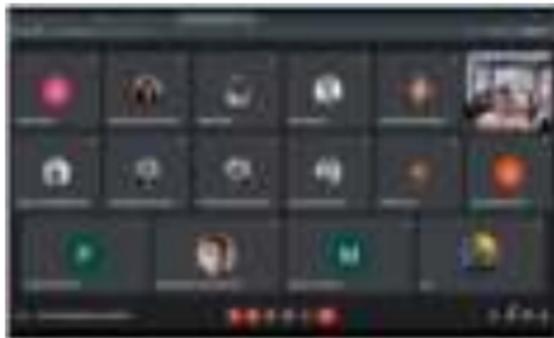
**AGER**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT AVANÇOS EM TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

- Convite para participação das sessões regulatórias com divulgação prévia no sitio da AGER/MT com data/horário/pauta.
- Acesso remoto de todos os cidadãos de forma online com transmissão ao vivo das sessões regulatórias.



- Posterior divulgação da Ata escrita e da Gravação da Sessão no sitio e no canal no YouTube da AGER/MT.





# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT AVANÇOS EM TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Realização de rodadas de Audiências Públicas de Ouvidoria DA AGER/MT nos 8 municípios sede do PAAG'S.



**1ª AUDIÊNCIA PÚBLICA**  
OUVIDORIA AGER/MT

0800 647 6464  
65 9 8435-7458 WhatsApp

Um espaço para a comunidade discutir seus problemas e apresentar suas propostas e sugestões à Ouvidoria da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Mato Grosso. A audiência será híbrida (online e presencial).



Cuiabá



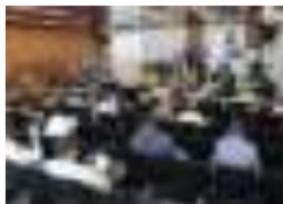
Rondonópolis



Barra do Garças



Ribeirão Cascalheira



Cáceres



Juína



Alta Floresta



Sinop



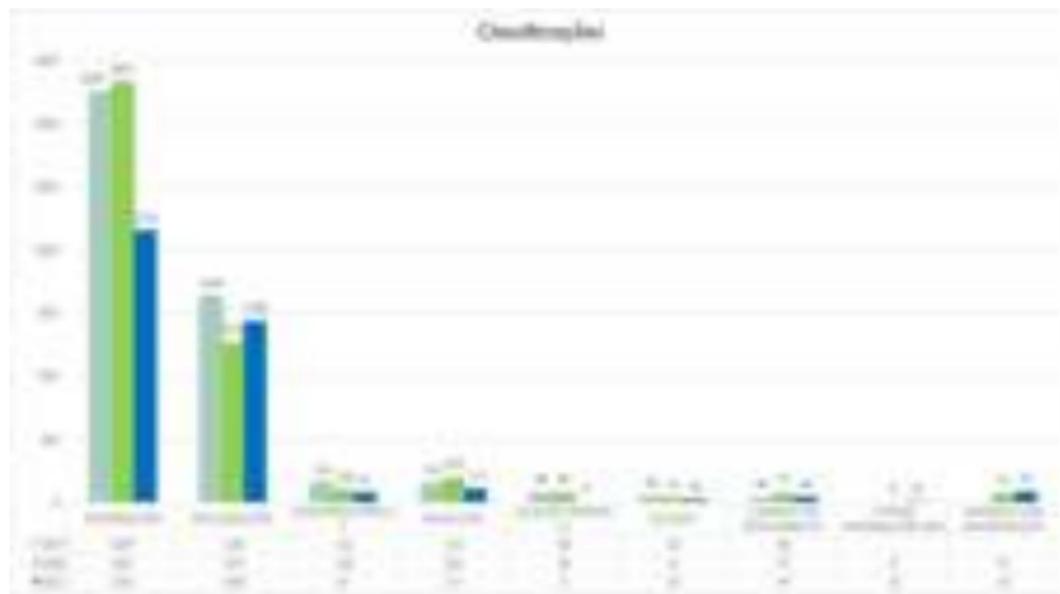
**AGER**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT AVANÇOS EM TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Melhora significativa no tempo resposta com os devidos encaminhamentos das reclamações, sugestões e elogios encaminhados à Ouvidoria da AGER/MT, com eficiência no tratamento de cada ação, monitorada diariamente para otimizar a prestação dos serviços públicos delegados.





## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

# AMPLIAÇÃO DE ATUAÇÃO DA AGER/MT

Participação de modelagem nas novas delegações de serviços públicos



Sistema Ferroviário Estadual - Participação na modelagem e na comissão de chamamento para implantação da Ferrovia com contrato de autorização assinado em Setembro de 2021.

**Investimento privado R\$ 11,2 bilhões**



Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros STCRIP/MT - Participação na modelagem, comissão de licitação, assinatura de contratos e emissão de Ordem de Serviços em 7 Contratos de Concessão definitiva e em outros 6 Contratos de permissionários.



Rodovias Pedagiadas - Participação na modelagem nos processos de novas Concessões de rodovias, **totalizando 10 concessões com Contratos assinados e fiscalização ativa.**





# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

## PLANEJAMENTO AGER/MT 2022

### 1 – Modernização da AGER/MT

1.1 – Conclusão da modelagem dos processos finalísticos;

1.2 – Desenvolvimento das métricas do novo sistema informacional da AGER/MT;

1.3 – Consolidação da Gestão Estratégica;

1.3.1 – Avaliação e revisão do Plano Estratégico;

1.3.2 – Monitoramento do Plano Estratégico;

1.4 – Integração do Plano Estratégico revisado com PTA/LOA/2022;

1.5 – Implantação do TEM;

1.6 – Efetivação do programa “Turismo Legal”;

1.7 – Credenciamento/Homologação de empresa de pesquisas para o STCRIP/MT.





# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT

## PLANEJAMENTO AGER/MT 2022

### 2 – Aumento da capacidade e efetividade regulatória

2.1 – Implantação do Programa de Integridade;

2.2 – Implantação do AIR e ARR – Consultoria CGU/QUALIREG;

2.3 – Elaboração do relatório Anual de Atividades – Anuário 2021;

2.4 – Continuidade da revisão, normatização e gestão do estoque regulatório.





# AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT 2022

## 3 – Estruturação da AGER/MT para os novos desafios

3.1 – Fortalecimento e capacitação das equipes;

3.2 – Saneamento Básico;

3.3 – Ferrovia;

3.4 – Gás canalizado no Distrito Industrial;

3.5 – Novas rodovias pedagiadas.

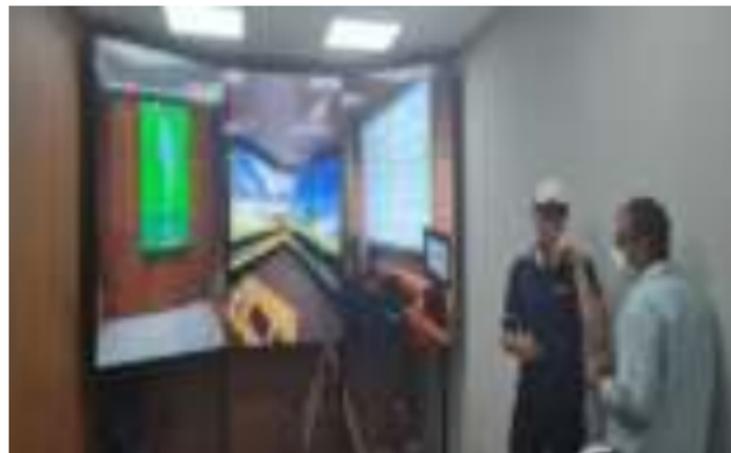




## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT 2022

### 4 – Modernização Estrutural

Instalação de 09 telas do CCO da AGER-MT que será utilizado pelos operadores das áreas finalísticas que farão o monitoramento dos trabalhos com o suporte da Coordenadoria de Tecnologia da Informação da AGER-MT.





## **AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT 2022**

### **4.1 – Modernização Estrutural**

**Aquisição de 110 monitores de computadores com 23,8 polegadas**

**Além do avanço na modernização, os monitores vão garantir mais agilidade e visibilidade para o andamento dos trabalhos dos servidores e colaboradores da agência.**





## **AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT 2022**

### **4.2 – Modernização Estrutural**

**Aquisição de 25 novas cadeiras na cor preta; e 70 novas cadeiras na cor azul; todas foram patrimoniadas; montadas, e distribuídas nas áreas**





## **AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT 2022**

### **4.3 – Modernização Estrutural**

**Aquisição de 15 aparelhos televisores de 55 polegadas que serão instalados nos seguintes locais:**

- 1 - Presidência ( Sala de Reunião de Gabinete)**
- 2 - Diretoria de Administração Sistêmica - Sala de Reunião –**
- 3 - Diretoria Reguladora de Transportes e Rodovias - (Sala de Reunião)**
- 4 - Diretoria Reguladora de Energia e Saneamento -( Sala de Reunião)**
- 5 - Diretoria Reguladora de Ouvidoria - (Sala de Mediação e Reunião)**
- 6 - Sala de Reunião - Desenvolvimento Sistema de Informação –**
- 7 Sala de Vivência –**



## **AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT/2022**

### **• 4.3 – Modernização Estrutural**

**Postos de Atendimento Avançado da Ager/MT (PAAG) - a instalar todas.**

- 8 - PAAG - Mercado 01 (Cuiabá)**
- 9 - PAAG - Mercado 02 (Rondonópolis)**
- 10 - PAAG - Mercado 03 (Barra do Garças)**
- 11 - PAAG - Mercado 04 (Ribeirão Cascalheira)**
- 12 - PAAG - Mercado 05 (Cáceres)**
- 13 - PAAG - Mercado 06 (Juína)**
- 14 - PAAG - Mercado 07 (Alta Floresta)**
- 15 - PAAG - Mercado 08 (Sinop)**



## AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT 2022

### 4.3 – Modernização Estrutural

**As TVs serão utilizadas para devidos fins: Dos PAAGs : Serão utilizadas como totens, na transmissão da TV Corporativa do Governo do Estado, e material de mídia das ações da AGER-MT, para o público usuários dos Terminais Rodoviários, e nas demais áreas as TVs serão utilizadas na medição de suporte as reuniões setoriais**





## **AÇÕES IMPORTANTES DA AGER/MT PLANEJAMENTO AGER/MT 2022**

### **4.4 – Modernização Estrutural**

**Aquisição de 16 impressoras sendo que serão 2 para cada PAAGS do interior, para uso das fiscalizações da SRTR, para impressão do comprovante de Autuação.**





**A AGER/MT melhorou sua  
capacidade regulatória e de  
fiscalização dos serviços  
públicos delegados.**

**Bom para o povo,  
Bom para Mato Grosso.**



**AGER**  
AGÊNCIA ESTADUAL DE  
REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DELEGADOS

