

Agência de Regulação dos Serviços  
Públicos Delegado



# PLANO ESTRATÉGICO

**2023 - 2026**





# **PLANO ESTRATÉGICO**

**2023 - 2026**

---

Agência de regulação dos Serviços Públicos Delegados



## **Agência de regulação dos Serviços Públicos Delegados - Mato Grosso, Brasil**

Plano Estratégico - 2024 / Agência de regulação dos Serviços Públicos Delegados - Cuiabá : AGER, 2024.

115 p. : il., fot. color.

1. Agência reguladora 2. Regulação 3. AGER 4. Serviços Públicos

CDU 35.351"2023"

© AGER 2024

### **Mauro Mendes Ferreira**

Governador do Estado de Mato Grosso

### **Otaviano Olavo Pivetta**

Vice-Governador do Estado de Mato Grosso

### **Mauro Carvalho Júnior**

Secretário-Chefe da Casa Civil

### **Luis Alberto Nespolo**

Presidente Regulador

### **José Ricardo Elias**

Diretor Regulador de Transportes e Rodovias

### **Wilber Norio Ohara**

Diretor Regulador de Energia, Ferrovia e Saneamento

### **Jossy Soares Souza e Silva**

Diretor Regulador de Ouvidoria

### **Aroldo de Lna Cavalcanti**

Diretor de Administração Sistêmica

### **Felippe Tomaz Borges**

Advogado Geral Regulador/PGE

### **EQUIPE TECNICA:**

#### **Paulo Henrique Leite de Oliveira**

Gestor Governamental

#### **Jheniffer Loraine da Cunha**

Auxiliar Administrativo

# **MISSÃO**

Promover a excelência na prestação dos serviços públicos delegados, assegurando o equilíbrio entre os agentes em benefício da sociedade.

# **VISÃO**

Ser referência como agência reguladora, garantindo excelência dos serviços públicos delegados

# **VALORES**

Ética • Transparência •  
Imparcialidade • Excelência  
• Independência



# Sumário

Breve Histórico	01
Processo de Avaliação e Revisão	03
Avaliação dos Projetos Estratégicos	05
Avaliação da Evolução dos Objetivos Estratégicos	31
Plano Estratégico Revisado 2023 - 2026	41
Mapa Estratégico	45
Iniciativas e Projetos Estratégicos	53

# Breve Histórico

Em 2020, a DEC (Diretoria Executiva) passou a ser composta pelo Presidente, Sr. Luís Nespolo, e pelos Srs. Diretores: Paulo Guimarães – Transporte / DRTR; Norio Ohara – Energia / DRES e José Rodrigues – Ouvidoria / DRO. No segundo semestre desse ano, foi elaborado um Programa de Modernização da AGER. Em 05/03/2021, o Sr. Governador, em reunião com a DEC, aprovou o Programa.

O Programa de Modernização tinha o objetivo de melhorar o desempenho da Agência e era composto dos seguintes eixos: Melhoria das condições de trabalho (ambiente físico, equipamentos, aumento dos veículos para fiscalização, readequação e reforma dos 08 Postos Avançados de Atendimento, etc.); Melhoria em sistemas e informação (Infraestrutura de TI e Desenvolvimento de sistema e painéis de indicadores); Melhoria da capacidade institucional para regulação mensurada por meio do I-CIR – Índice de Capacidade Institucional para Regulação. Este programa foi o embrião do Plano Estratégico de 2021, suas ações passaram a integrar o Plano.

Em 2021, foi elaborado o Plano Estratégico, vigência 2021 – 2023. O processo de formulação contou com a participação de um número significativo de colaboradores e lideranças e foi realizado por meio de reuniões e encontros estratégicos. Foi ainda, em certa medida, aproveitada a experiência da iniciativa não conclusiva de formulação iniciada em 2017 (Análise de cenários e Mapa da Estratégia, devidamente atualizados em 2021).

No primeiro bimestre de 2022, foi realizada a primeira avaliação e revisão do Plano com ampla participação de lideranças e servidores da agência.

Neste ano (2023) o Plano Estratégico passa pelo segundo processo de avaliação e revisão. Há um esforço de introduzir no ciclo do Plano Estratégico a análise e tratamento do risco estratégico, com a elaboração do Manual de Risco Estratégico e do início da prática de análise e tratamento dos riscos.

O Plano Estratégico foi adotado pela DEC – Diretoria Executiva – como um instrumento de gestão e, desta forma, passou a balizar as ações e atuação da agência.



# Processo de Avaliação e Revisão

## Metodologia de Avaliação e Revisão

O Plano Estratégico da AGER/MT é rolante, isto é, a cada ano de execução, acrescenta-se, com o processo de avaliação e revisão, um ano a mais de vigência. Inicialmente, o plano tinha a vigência de três anos. Nesta versão (versão 3) passa a ter vigência de quatro anos.



O processo de avaliação e revisão 2023 é um momento de nivelamento conceitual, ampliação da participação, aumento do comprometimento com os objetivos e projetos estratégicos, de aprendizagem, e ainda, de avaliar e rever o plano.

Assim, a avaliação é um momento de reflexão acerca da execução das iniciativas / projetos estratégicos, da evolução dos indicadores e, por conseguinte, de como a Agência está conseguindo aproximar dos seus objetivos estratégicos. Destarte, este é o momento de conhecer os problemas e dificuldades enfrentados na execução / implementação do plano e analisar a melhor forma de enfrentá-los. Trata-se, portanto, de um momento de aprendizagem organizacional e, caso necessário, correções e ajustes.

Neste sentido, a avaliação de 2023 contemplou dois aspectos:

### 1º Avaliação da eficácia:

Momento em que são avaliados os projetos estratégicos quanto a evolução de sua execução. Avaliou-se a evolução da execução das etapas dos projetos, entrega dos produtos e, caso necessário, as medidas para superar as dificuldades na execução.

### 2º Avaliação da efetividade:

Neste momento, buscou-se avaliar a consecução dos objetivos estratégicos, isto é, como a execução dos projetos estratégicos está contribuindo para que os objetivos sejam atingidos. Detectou-se a necessidade de melhorar a formulação e apuração de indicadores para que se possa avaliar, com maior precisão, a evolução de alguns objetivos. No entanto, nestes casos, utilizou-se de análise e ou avaliação qualitativa.

Já a revisão é constituída das seguintes fases:

- Revisão do Cenário Interno e Externo (Matriz Swot);
- Revisão do Mapa Estratégico (Objetivos Estratégicos);
- Revisão dos Projetos Estratégicos.

No processo de avaliação e revisão de 2023, aconteceram várias reuniões e encontros estratégicos. A inovação neste processo, foi a participação do Poder Concedente, SINFRA (Secretaria de Estado de Infraestrutura) e SEDEC (Secretaria de Estado de Desenvolvimento e Cultura). Foram realizados os seguintes encontros estratégicos:

<b>Temática</b>	<b>Expositores</b>	<b>Público Alvo</b>
Perspectivas e desafios para os próximos anos / STCRIP: Transporte Alternativo	Representante da SINFRA	Diretores, Superintendentes e Técnicos das áreas finalísticas.
Perspectivas e desafios para os próximos anos / Concessões de Rodovias	Representante da SINFRA	Diretores, Superintendentes e Técnicos das áreas finalísticas
Perspectivas e desafios para os próximos anos / Saneamento Básico	Representante da SINFRA	Diretores, Superintendentes e Técnicos das áreas finalísticas
Perspectivas e desafios para os próximos anos / Gás	Representante da SEDEC	Diretores, Superintendentes e Técnicos das áreas finalísticas
Apresentação da Evolução dos Projetos Estratégicos	Responsáveis pelos projetos estratégicos	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.
Apresentação da Evolução dos Projetos Estratégicos	Responsáveis pelos projetos estratégicos	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.
Apresentação da Evolução dos Projetos Estratégicos	Responsáveis pelos projetos estratégicos	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.
Apresentação da Avaliação da Capacidade Institucional para Regulação	Comissão de Autoavaliação	Diretores, Superintendentes e Técnicos das áreas finalísticas
Apresentação da evolução dos Indicadores dos Objetivos Estratégicos e dialogo acerca da consecução dos Objetivos.	NGER	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.
Revisão de Cenários Interno e Externo (Matriz Swot)	NGER	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.
Revisão de Cenários Interno e Externo (Matriz Swot)	NGER	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.
Revisão do Mapa Estratégico (Objetivos Estratégicos e seus indicadores).	NGER	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.
Análise, discussão e sugestões de inclusão e ou alterações de iniciativas e ou projetos estratégicos	NGER	Diretores, Superintendentes, Coordenadores, Gerentes e Técnicos de todas as áreas.

# Avaliação dos Projetos Estratégicos

## INICIATIVA

1 – Reduzir a dependência financeira do Tesouro Estadual.

## PROJETOS ESTRATÉGICOS

1.1 - Projeto de lei da Taxa de Fiscalização de Rodovias (projeto de lei TRFC - R).

1.2 - Renegociar com ANEEL reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

1.3 - Projeto de lei de alteração da lei 7.981/2003 - constante "M" referente à taxa de fiscalização do STCRIP.

1.4 - Projeto de lei de Taxa de Regulação e Fiscalização Ferrovia (Projeto de lei TRFC-F).

1.5 - Projeto de Lei para instituir TRFC-S (Saneamento).

## RESULTADO ESPERADO

Aumentar as receitas próprias e de convênio.

1

## Avaliação

Os estudos realizados pelas áreas sistêmicas e finalísticas da agência apontaram a necessidade de melhorar a relação entre a projeção e a execução do contrato pactuado com a ANEEL para equilibrar as despesas com estrutura (veículos, equipamentos, pessoal, etc.) disponibilizada pela AGER/MT. As tratativas e negociações iniciaram e continuarão no próximo ano.

Demais projetos tratam de ajustes e ou estabelecimento de Taxas de Fiscalizações em serviços regulados, controlados e fiscalizados pela agência. Em 2022, foram desenvolvidos estudos com a participação de técnicos das áreas sistêmica e finalística visando diagnosticar a atual situação de dependência orçamentária e financeira da fonte do Tesouro, bem como analisar os ingressos de receitas (multas, outorgas, taxas, etc.) e as possibilidades de ampliar e ou aumentar as receitas próprias. Estes estudos apontaram a necessidade de ajustar e/ou instituir taxas de regulação que resultou em elaboração de projetos de lei acima citados.

Tais medidas envolvem um permanente monitoramento por parte da UNOR (Unidade de Normatização), mas, fundamentalmente, dependem do diálogo da DEC (Diretoria Executiva) com o Nível Estratégico do Governo (Casa Civil, Governador) e, posteriormente, o Parlamento Estadual (AL/MT).

## **INICIATIVA**

2 - Melhoria e adequação do ambiente e condições de trabalho.

### **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

2.1 – Reforma e adequação dos ambientes de trabalho.

2.2 – Reforma dos Postos Avançados de Atendimento.

### **RESULTADO ESPERADO**

Melhorar o ambiente e as condições de trabalho.

2.3 – Melhoria da infraestrutura, capacidade e segurança de TI.

### **RESULTADO ESPERADO**

Equipamentos modernos, capacidade de armazenamento de dados adequada às necessidades, rede segura e estável.

## **Avaliação**

Foram executadas ações que visam melhorar o ambiente físico, como por exemplo, reparos, adequações e pinturas dos ambientes, substituição das estações e ou mesas de trabalho, substituição dos computadores obsoletos por novos (60 computadores novos), disponibilização de dois monitores para os colaboradores que precisam (110 novos monitores de 24"), aquisição de mobiliários, reforma e ampliação de número de salas de reuniões (com instalações de TV, sistema de som, etc.), melhoria da iluminação, aquisição de novos equipamentos para equipe de fiscalização (Drone, 20 tablets , celulares), foram adquiridas 16 impressoras para serem utilizadas pela equipe da SRTR (Superintendência de Regulação de Transporte Rodoviário)na fiscalização do STCRIP (após conclusão do desenvolvimento do TEM – Talonário Eletrônico de Multas).

Foram reformados os 8 Postos de Avançados Atendimentos. Os referidos postos estão localizados nos terminais rodoviários, mas atendem as demandas de todas as áreas da agência. Foram disponibilizados para todos os postos: aparelhos de TV, computadores novos, veículos. Também foram instaladas câmeras de monitoramento. As salas foram, nos casos necessários, realocadas para assegurar maior visibilidade por parte dos usuários.

A CTI (Coordenadoria de Tecnologia), vinculada a DAS (Diretoria da Área Sistêmica) prevê aquisições e implementações de ações / medidas que visam assegurar segurança, melhorar o acesso à internet e ampliar a capacidade de armazenamento de dados. Para isso, existe o planejamento de aquisições de

e contratação de link de internet. Já foram adquiridos e ou prestados serviços: 1 – instalação de antivírus em todos os computadores da Agência; 2 – Criação de rotinas de Backup dos arquivos da rede; 3 - Melhoria do suporte técnico – rapidez e eficiência ao atendimento dos usuários; 4 – Aquisição de vídeo wall – CCO; 5 – Aquisição de periféricos (material de consumo de TI) para assegurar o suporte aos setores; 6 – Aquisição de 2 (dois) servidores DELL PowerEdge R550.

Novas aquisições na área de TI em andamento: 1 – Aquisição de Servidores; 2 – Aquisição de Switch; 3 – Ampliação da capacidade da internet; 4 – Aquisição de Firewall.

As ações já implementadas e as que serão executadas para melhorar a infraestrutura de TI tem como finalidades: a) Disponibilidade e integridade da informação; b) Organização na estrutura de rede; c) Segurança de rede; d) Agilidade de acesso às informações; e) Melhor atendimento as chamadas realizadas pelos colaboradores internos e externos.

## **INICIATIVA**

3 - Realização de Benchmark e cooperação junto a outras agências.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

3.1 – Realização de Benchmark e cooperação.

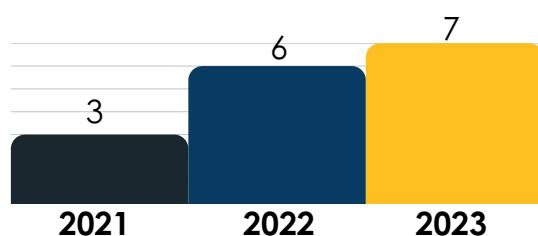
## **RESULTADO ESPERADO**

Adotar boas práticas com vistas a melhorar os processos, atividades e tomada de decisão.

## **Avaliação**

Este projeto visa incentivar as áreas a buscar, pesquisar boas práticas nas organizações e nas demais agências. Há claro incentivo da atual gestão para que os servidores façam visitas técnicas. Já foram realizadas visitas técnicas na ANTT, ANEEL.

## **BENCHMARKING REALIZADOS**



# 4

## **INICIATIVA**

4 – Elaboração do Plano de Capacitação

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

4.1 – Plano de Capacitação dos servidores da AGER/MT.

## **RESULTADO ESPERADO**

Melhorar desempenho profissional pela aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de habilidades.

## **Avaliação**

Houve aumento significativo em capacitação dos servidores da agência, em 2021 foram investidos R\$ 26.982,50, esse valor passou para R\$ 310.230,97 em 2022. Também aumentaram o número de servidores que receberam capacitações, em 2021 foram 79, já em 2022 foram 320. Foi desenhado o processo de capacitação visando a participação de todas as áreas e o alinhamento das demandas às necessidades e à estratégia organizacional.

Há previsão no PTA/LOA de dotação orçamentária destinada à capacitação dos servidores. A Gerência de Gestão de Pessoas, unidade administrativa vinculada à DAS (Diretoria da Área Sistêmica), realiza juntamente às áreas o Levantamento de Necessidade de Capacitações, consolida, valida com a Presidência e acompanha a execução. Desta forma, a Agência passou a ter um Plano Anual de Capacitação.

## **INICIATIVA**

5 - Construir / estabelecer novas parcerias, termos de cooperações e congêneres).

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

5.1- Efetivação da Cooperação com a Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso (SEFAZ/MT) no compartilhamento dos dados e informações do Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e).

## **RESULTADO ESPERADO**

Assegurar informações necessárias à instrução processual e tomada de decisão.

# 5

## **Avaliação**

Após reuniões técnicas a Secretaria de Estado de Fazenda de Mato Grosso (SEFAZ/MT), entre as equipes da AGER e MTI, disponibilizou os dados do BP-e via a X-VIA do Estado. Para prosseguimento, a equipe de TI da AGER irá criar o ambiente tecnológico para recepção e tratamento dos dados. Após, análise da utilização dos dados em relatórios e painéis de indicadores.

## **INICIATIVA**

5 - Construir / estabelecer novas parcerias, termos de cooperações e congêneres).

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

5.2 – Bilhete de Passagem Eletrônico (BP-e) diretamente das concessionárias.

## **RESULTADO ESPERADO**

Assegurar informações necessárias a instrução processual e tomada de decisão.

## **Avaliação**

Projeto ainda não iniciado. Aguardando a evolução do projeto 5.1 para analisar se os dados obtidos são suficientes e estão em formato adequado para, após, elaborar minuta de resolução exigindo que as empresas que não enviam dados para a Secretaria de Fazenda tenham que enviar diretamente à AGER.

## **INICIATIVA**

6. Realização de concurso Público.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

6.1 - Realização de concurso Público.

## **RESULTADO ESPERADO**

Quadro de pessoal proporcional às necessidades da Agência.

## **Avaliação**

O concurso público da AGER já concluiu as seguintes etapas:

- Publicação de Edital: 01/02/2023;
- Aplicação das provas objetivas e discursivas: 30/04/2023;
- Divulgação de resultado final das provas: 14/06/2023;
- Resultado final da avaliação de títulos: 12/07/2023;
- Resultado final de verificação da condição de autodeclaração por etnia negra 16/08/2023;
- Resultado final e homologação do concurso público: 16/08/2023.

## **INICIATIVA**

6. Realização de concurso Público.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

6.2 – Gestão do cronograma pós prova / concurso.

## **RESULTADO ESPERADO**

Quadro de pessoal proporcional às necessidades da Agência.

### **Concurso Público - 2023**

para suprir 55 vagas o concurso público foi realizado em 2023 sendo que dos 40 (quarenta) solicitados 20 (vinte) pessoas foram nomeadas e 13 (treze) passaram por capacitação no projeto “Receber Bem”.



O "Projeto Receber Bem" trata-se de um Projeto do Plano Estratégico da AGER/MT, sendo oferecido um curso de nivelamento por meio de apresentações sobre as atribuições, competências e responsabilidades de todos os setores/unidades da AGER/MT, destinado, exclusivamente, à recepção e à capacitação dos novos servidores efetivos, cargos de nível superior e de nível médio. O evento foi realizado para dar um panorama de toda atuação da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso - AGER/MT. Sendo realizado através de apresentações modulares relativas às unidades administrativas em consonância com a estrutura organizacional básica da AGER/MT, definida no Decreto nº 044, de 18 de janeiro de 2023. Além desta visão geral, foi oferecido aos novos servidores, Analistas Reguladores, Analistas Administrativos e Inspetores Reguladores, treinamentos específicos, modulares, em suas respectivas áreas de atuação, conforme lotação do servidor concursado.



## **INICIATIVA**

7. Gestão do Estoque Regulatório.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

7.1 – Elaboração da Agenda Regulatória.

## **RESULTADO ESPERADO**

Maior transparência, participação, controle e organização do processo de regulação.

## **Avaliação**

A Agenda Regulatória (AR) é um instrumento de planejamento que tem a finalidade de conferir previsibilidade e dar transparência à atividade regulatória normativa da Agência. O processo de elaboração da Agenda possibilita à sociedade opinar quanto à definição da pauta estratégica da Agência, bem como oferece meios à sua participação nas discussões dos projetos contemplados em cada Eixo Temático. Permite, ao setor regulado, o planejamento tanto para a participação no processo regulatório, quanto para atendimento das decisões emanadas pelo órgão regulador.

O processo de introdução da Agenda Regulatória (AR) na AGER se deu após a criação da Unidade de Normatização (UNOR), em agosto de 2020, com a reformulação da Estrutura da Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso (AGER-MT), pelo Decreto 638, de 15/09/2020. Com a Resolução n.º 005/2023, que estabelece o procedimento de elaboração de normas no âmbito da AGER, foram estruturadas as etapas do processo, sendo determinada pela Diretoria Executiva Colegiada (DEC) da AGER a introdução ou não do assunto regulatório na Agenda.

A primeira Agenda Regulatória foi aprovada em reunião colegiada em 28/06/2022 com os temas relacionados abaixo, desde então foram sendo atualizados conforme decisões da DEC.

- Coordenação da elaboração do acordo de cooperação a ANTT/AGER, 2022/00217;
- Elaboração de norma relativa à criação/extinção/modificação de polos, 2022/00249;
- Verificador independente para o transporte ferroviário, 2022/00662;
- Regulamentação da lei de acesso à informação da AGER, 2022/00238;
- Minuta de resolução substitutiva da resolução n.º 001/2012, 2022/00747
- Alteração da Resolução 005/2014; Proposta de alteração das Resoluções 010/2015 e 008/2017 e suas modificações, 2022/00151;
- Elaboração de resolução que trate da produção de Normas na AGER/MT, 2022/00179;

- Elaboração de norma que discipline a divulgação de publicidade de utilidade pública (a exemplo da Campanha Nota MT) pelas concessionárias do serviço de transporte público;
- Elaboração de norma que trate de expedição de autorização precária, conforme estabelecido no TAC firmado com o MP/MT, AGER-PRO-2022/00218;
- Elaboração de minuta de projeto de lei para alteração da Lei nº7.981/2003 - TRFC STCRIP, 2022/00279-2022/00280;
- Elaboração de minuta de projeto de lei para criação da TRFC Rodovias, CASACIVIL-PRO-2022/08010;
- Elaboração de minuta de projeto de lei para criação da TRFC Ferrovias, 2022/00663;
- Resolução que trate da Audiência e Consulta Pública, 2022/00323;
- Conta gráfica setor de gás canalizado, 2022/00334;
- Plano de contas do setor de gás canalizado, 2022/00107;
- Minuta Regimento interno da AGER/MT, AGER-PRO-2022/00498;
- Minuta Regimento Interno do Conselho Consultivo, AGER-PRO-2022/00473;
- Resolução SIAC, 2022/00188;
- Propositora de revisão da LC 429/2011, 2022/00210;
- Minuta de termo de cooperação entre a AGER/MT e TCE/MT, 2022/01647;
- Minuta de Resolução da Lei 8.264/2004 sobre isenção de pedágio, 2022/01589;
- Minuta de Resolução sobre Eventos na AGER;
- Minuta de alteração da Resolução 007/2020, AGER-PRO-2022/00246;
- Anteprojeto de Lei relativo ao Transporte Alternativo, AGER-PRO-2023/00424;
- Anteprojeto de Lei relativa à regulamentação do transporte intermunicipal de taxistas e aplicativos de passageiros;
- Normativa relativa aos Terminais Rodoviários,
- Pontos de Parada e Pontos de Embarque e Desembarque, inclusive CRC;
- Minuta de alteração da Resolução 003/2019, AGER-PRO-2022/02682;
- Termo de Cooperação com o Ministério Público;
- Análise da pertinência dos termos da alteração do Decreto Estadual Decreto nº 167/2019;
- Metodologia da revisão ordinária dos contratos de concessões do STCRIP, AGER-PRO-2022/01731.

## **INICIATIVA**

7. Gestão do Estoque Regulatório.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

7.2 – Gestão do Estoque Regulatório.

## **RESULTADO ESPERADO**

Atualizar, suprir vácuo, sanar conflito e harmonizar a legislação.

## **Avaliação**

Com a criação da Unidade de Normatização, a Diretoria Executiva Colegiada da AGER buscou fortalecer a atividade regulatória que, essencialmente, utiliza a norma como instrumento para atingir o êxito das atividades finalísticas.

Nesse sentido, todas as ações de uma agência reguladora se instrumentalizam em regulamentos, ou seja, normas.

A Unidade de Normatização tem a função de gerir o estoque regulatório da AGER/MT, realizar as ações de participação social na gestão regulatória e conduzir o processo e produção de normas.

Sua competência está no artigo 18 do Regimento Interno da Ager/MT (Decreto n.º 001/2023). A forma de atuação encontra-se em resoluções específicas, dentre elas a Resolução n.º 005/2023 (Procedimento de elaboração de normas), Resolução n.º 003/2022 (Procedimentos de Audiências e Consultas Públicas) e Resolução n.º 001/2023 (Procedimentos para apreciação e deliberação de processos administrativos comuns e regulatórios) de forma subsidiária.

A Resolução nº 005/2023 trouxe um grande avanço para todo o processo, pois padronizou o procedimento na elaboração de norma na AGER/MT. De acordo com Art. 3º da Resolução, o processo de elaboração de normas no âmbito da AGER deverá observar: I – Agenda Regulatória; II – Gestão de Estoque Regulatório; III – Análise de Impacto Regulatório (AIR); IV – Análise de Resultado Regulatório; V – Participação e controle social.

Dessa maneira, a UNOR trabalha de forma transversal e em colaboração com as outras áreas técnicas da AGER/MT, tanto no processo de produção de normas quanto na realização de consultas e audiências públicas.

Desde a fundação a UNOR já produziu 26 Resoluções:

### **RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 007/2021**

Estabelece mecanismos formais para Planejamento, Execução e Documentação da atividade de fiscalização operacional do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso (STCRIP/MT).

### **RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 008/2021**

Altera a Resolução n.º 002, de 26 de fevereiro de 2019, que dispõe sobre os procedimentos para consolidação e remessa das informações contábeis fiscais e

tributárias pelas concessionárias do serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Mato Grosso.

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 001/2022

Altera a resolução AGER/MT n.º 008/2017 que disciplina critérios e procedimentos para repasse aos passageiros pelas empresas operadoras do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso – STCRIP/MT, nos serviços regulares de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de Mato Grosso.

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 002/2022

Revoga a resolução nº 05/2019, de 19 de setembro de 2019, que dispõe sobre procedimentos para o controle e concessão de passe livre às pessoas portadoras de deficiência no transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado do Mato Grosso.

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 003/2022

Estabelece mecanismos formais para realização de Audiências Públicas e Consultas Públicas no âmbito da AGER/MT

#### RESOLUÇÃO N.º 004/2022

Altera a Resolução AGER/MT N.º 007/2020, que dispõe sobre a obrigatoriedade das empresas concessionárias de serviços públicos delegados do Estado de Mato Grosso de disponibilizarem Serviço de Atendimento ao Usuário por meio de ligações telefônicas gratuitas.

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 005/2022

Altera a Resolução N.º 05/2014, de 17 de dezembro de 2014, que dispõe sobre documentos para emissão e renovação de Certificado de Registro Cadastral para operadores do transporte coletivo intermunicipal de passageiros nas modalidades de Fretamento Turístico e Fretamento Contínuo no Estado de Mato Grosso, e dá outras providências

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 06/2022

Regulamenta no âmbito da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - AGER/MT, a Lei Nacional de Acesso à Informação.

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 001/2023

Acrescenta dispositivos na Resolução n.º 001/2008 que dispõe sobre procedimentos para controle e concessão de gratuidade no transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros.

#### RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 002/2023

Disciplina critérios e procedimentos para o repasse aos passageiros pelas empresas operadoras do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso (STCRIP/MT), nos serviços regulares de transporte rodoviário intermunicipal de passageiros no Estado de Mato Grosso, os

valores das tarifas de pedágio nas rodovias concedidas dentro do Estado de Mato Grosso.

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 003/2023

Institui o Plano de Contas Padrão a ser utilizado obrigatoriamente pela concessionária do setor de gás canalizado do Estado de Mato Grosso e os procedimentos para remessa das demonstrações contábeis anuais.

RESOLUÇÃO NORMATIVA N.º 004/2023

Disciplina os procedimentos para apreciação e deliberação de processos administrativos comuns e regulatórios no âmbito da AGER/MT e dá outras providências

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 005/2023

Estabelece o procedimento de elaboração de normas no âmbito da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados (AGER/MT) e dá outras providências.

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 006/2023

Estabelece o mecanismo de recuperação das variações do preço do gás e do transporte nas tarifas dos serviços de distribuição de gás canalizado no Estado de Mato Grosso

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 007/2023

Dispõe sobre os procedimentos a serem adotados pelas concessionárias e permissionárias do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso – STCRIP/MT acerca da obrigatoriedade de disponibilização de dados referentes às viagens, na forma prevista nos Contratos de Concessão/Permissão.

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 08/2023

Dispõe sobre os indicadores de qualidade do produto e do serviço, de segurança no fornecimento e de qualidade do atendimento comercial relativos à prestação dos serviços públicos de distribuição de gás natural canalizado.

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 009/2023

Estabelece diretrizes técnicas gerais com relação à criação/extinção/modificação de polos no Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso – STCRIP/MT.

RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT N.º 010/2023

Regulamenta o credenciamento de Verificador Independente a ser contratado no âmbito da prestação do serviço de implantação e exploração da infraestrutura de transporte ferroviário de cargas e passageiros realizada no Sistema Ferroviário do Estado de Mato Grosso (SFE/MT).

## **ATUALIZAÇÃO DO ESTOQUE REGULATÓRIO DA AGER/MT**

Atualização das normas do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso (STCRIP/MT):

Em 2023 foi instituída a Portaria n.º 010/2023/AGER/MT que envolve o trabalho conjunto como Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados (NGER) e a Superintendência Reguladora de Transportes Rodoviários (SRTR). Para tanto, foi formado um grupo de trabalho com o objetivo de promover a modelagem, atual e futura para a atualização de todas as normativas relativas ao Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso (STCRIP/MT). Até o presente momento, foram trabalhados os seguintes temas:

1)Procedimento para emissão e renovação de Certificado de Registro Cadastral para as empresas delegatárias do STCRIP; 2)Procedimento para emissão e renovação de Certificado de Registro Cadastral para as empresas que operam o serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros nas modalidades de Fretamento Turístico e Fretamento Contínuo e expedição de Termo de Fretamento Contínuo; 3)Procedimento de credenciamento de empresas para realizar Inspeção Técnica Veicular; 4)Seguro de Responsabilidade Civil Obrigatória (RCO); 5)Seguros e Garantias Contratuais; 6)Consolidação e remessa das informações contábeis, fiscais e tributárias pelas concessionárias.

O trabalho continua abordando os demais processos e temas do STCRIP. Iniciou-se também análise dos processos e normativas de Rodovia.

### **INICIATIVA**

8. Modelagem e monitoramento de processos.

### **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.1- Elaboração do Manual Técnico de Processos.

### **RESULTADO ESPERADO**

Melhorar a organização dos trabalhos, o desempenho organizacional e construir as bases para Desenvolvimento do novo sistema da AGER/MT e elaboração do Manual Técnico de Processos.

### **Avaliação**

Foram concluídas as etapas de elaboração de portaria do GT, elaboração da parte documental, elaboração da cadeia de valor, elaboração do escopo dos processos, modelagem de processo da ouvidoria. Encontra-se em andamento a modelagem de processo do STCRIP (concluído a modelagem de processo de registro cadastral do STCRIP, registro cadastral de fretamento turístico e contínuo, inclusão e exclusão de veículo, inspeção veicular) e os processos de rodovia.

O trabalho está sendo realizado de forma integrada com a UNOR (Unidade de

Normatização) e a SRTR (Superintendência, conforme detalhado na avaliação do projeto estratégico 7.2 – Revisão do Estoque Regulatório.

## **INICIATIVA**

8.2 – Implementação de sistemática de monitoramento de indicadores de prazos dos processos.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.2 – Implementação de sistemática de monitoramento de indicadores de prazos dos processos.

## **RESULTADO ESPERADO**

Redução de tempo de tramitação dos processos.

## **Avaliação**

A Presidência definiu e implantou o monitoramento de um conjunto de indicadores que visa monitorar os prazos processuais. Este conjunto de indicadores ficou identificado como Painel de indicadores ou Gestão à Vista, e é constituído pelos seguintes indicadores:

Nº de reuniões administrativas ordinárias – DEC;

N.º de reuniões administrativas extraordinárias – DEC;

N.º de reuniões deliberativas ordinárias – DEC;

N.º de reuniões deliberativas extraordinárias – DEC;

N.º de sessões regulatórias – DEC;

N.º de reuniões da DEC;

N.º de itens pautados nas reuniões da DEC;

Tempo médio de processos, com relator sorteado, exceto processo sobrestado;

Tempo médio de processos desde o momento de protocolo na agência, exceto processo sobrestado;

Tempo médio de processos internos aguardando decisão regulatória de processos sobrestado com relatoria definida;

Nº total de processos ativos (físicos) acumulados no sistema protocolo;

Nº de processos ativos no Sistema Integrado da Gestão Administrativa Documental (SIGADOC);

Após a referida sistemática de monitoramento dos processos e desempenho da DEC (Diretoria Executiva), houve significativa melhora nos prazos processuais. Foi desenvolvido um painel de indicadores, monitorado e controlado pelo Gabinete da Presidência, denominado “Gestão à Vista”. O referido painel de indicadores é monitorado e atualizado periodicamente.

## **INICIATIVA**

8.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.3.1 - Desenvolvimento e implantação do Talonário Eletrônico (TEM) do STCRIP.

## **RESULTADO ESPERADO**

Melhoria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

## **Avaliação**

Após o Acordo Administrativo, firmado em 04/05/2023, os trabalhos de desenvolvimento do Talonário Eletrônico de Multas (TEM), foram retomados. Agora, com cronograma e metodologia de trabalho que envolve: a) reunião semanal de alinhamento e acompanhamento de execução (cronograma) com equipe da Squadra (Gerente de Projeto, Desenvolvedor, Arquiteto de Software, Analista de Requisitos), fiscal de projeto da AGER; presença e disponibilidade do Analista de requisito (Técnico Squadra) na sede da AGER/MT, reunião com a área de negócio equipe da Squadra e Fiscal de Contrato (AGER) para análise e validação dos casos de uso.

O acordo administrativo é constituído de 4 entregas: 1) Correção de bugs; 2) Documentar funcionalidades entregues; 3) Documento de Arrecadação Estadual (DAR) e integração com a SEFAZ; 4) Contrapartida da Empresa (contrapartida oferecida pela Squadra para encerrar processo administrativo e firmar acordo administrativo). O Talonário Eletrônico (TEM) foi entregue pela Squadra.

A equipe da AGER está realizando os últimos testes e a equipe da Squadra as últimas correções, haja vista que o referido sistema ainda está em garantia.

No entanto, a que se observar a necessidade de fazer alguns ajustes e melhorias não previstos na Ordem de Serviço original, como por exemplo: sincronização do TEM com o Sistema de Controle de Serviço Público (SCSP), parametrizar a aplicação de reincidência (ainda não havia decisão de como implementar), colocar nome e perfil do logado no WEB e APP, implantar LOG completo na importação de dados, permitir impressão do documento de apreensão pela impressora, etc. Estas melhorias serão realizadas pela nova empresa de fábrica de software (parceira da MTI).

## **INICIATIVA**

8.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.3.2 – Desenvolvimento do Sistema da AGER – Módulo Financeiro.

## **RESULTADO ESPERADO**

Melhoria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

## **Avaliação**

Foram levantados, preliminarmente, os requisitos e regras de negócio do financeiro. No entanto, por inviabilidade de continuidade do contrato com a Squadra para desenvolvimento do módulo financeiro, foi suspenso o trabalho até contratação da nova empresa (fábrica de software).

## **INICIATIVA**

8.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.3.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT – Módulo STCRIP (informatização dos demais processos).

## **RESULTADO ESPERADO**

Melhoria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

## **Avaliação**

Projeto não iniciado, aguardando contratação da fábrica de software.

## **INICIATIVA**

8.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.3.4 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT – Módulo Rodovia.

## **RESULTADO ESPERADO**

Melhoria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

## **Avaliação**

Projeto não iniciado, aguardando contratação da fábrica de software. Resolução e mapeamento do processo de fiscalização de rodovia concluídos.

## **INICIATIVA**

8.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.3.5 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT – Módulo Ouvidoria.

## **RESULTADO ESPERADO**

Melhoria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

## **Avaliação**

Projeto não iniciado, aguardando contratação da fábrica de software. Processo mapeado.

## **INICIATIVA**

8.4 – Implantação do Sistema de Acompanhamento e Controle (SIAC)/STCRIP

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.4.1 - Disponibilização de dados de viagens - GPS à AGER via webservice (SIAC).

## **RESULTADO ESPERADO**

Acesso a dados e informações de operações das concessionárias, formação de ambiente informacional, dando início ao desenvolvimento de painéis dos indicadores de qualidade.

## **Avaliação**

Foi publicada a Resolução 007/2023, em 12/09/2023. Estão sendo ouvidas, em reunião realizada com cada delegatária, as condições de atendimento da referida resolução, bem como das sugestões, críticas e contribuições. Objetiva-se constituir dois níveis de acesso aos dados e informações referentes às viagens (viagens realizadas, horário de partida, horário das seções, horário de chegada, motivo de atraso, etc.), primeiro trata-se de login e senha aos técnicos da área operacional da AGER/MT com acesso a relatórios padronizados e outro, o desenvolvimento de webservice que possibilite a transmissão à AGER de dados e informações das viagens.

Após recebimento e tratamento dos dados, serão construídos os painéis dos indicadores do SIAC e gerados relatórios gerenciais.

Portanto, este projeto objetiva acesso aos dados de viagens que constituem as variáveis dos indicadores necessários para viabilizar a realização da avaliação das dimensões da qualidade de eficiência técnica e da operacional. Os indicadores que refletem estas duas dimensões, mais a qualidade percebida pelo usuário (pesquisa de opinião), irão compor o Quadro de Indicadores de Desempenho (QDI) do STCRIP/MT.

## **INICIATIVA**

8.4 – Implantação do Sistema de Acompanhamento e Controle (SIAC)/STCRIP

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.4.2 - Realização de Pesquisa de Opinião dos usuários do STCRIP.

## **RESULTADO ESPERADO**

Avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação ao sistema de transporte público; identificar problemas específicos enfrentados pelos usuários, como atrasos frequentes; avaliar a eficiência de serviços específicos.

## **Avaliação**

O Sistema de Acompanhamento e Controle (SIAC), com implantação obrigatória pelas Concessionárias do STCRIP/MT, é composto de vários subsistemas integrados entre si, conforme especificações definidas pela AGER/MT, dentre eles estão os Relatórios das Pesquisas de Opinião, em que o SIAC deve fornecer relatórios contendo o resultado das pesquisas de opiniões dos usuários, efetuadas por empresas cadastradas pela AGER/MT.

As pesquisas devem ser realizadas às expensas da concessionária e sob supervisão da AGER/MT, mediante contratação de empresa habilitada e cadastrada na AGER/MT, que meçam o grau de satisfação do usuário com os serviços;

Serão realizadas pesquisas de opinião periódicas entre os usuários do serviço em cada concessão, para verificação da avaliação que estes fazem do atendimento oferecido pelas Concessionárias, quanto aos níveis de desempenho contratados.

As pesquisas de opinião farão parte do Quadro de Indicadores de Desempenho (QID), cujo objetivo é avaliar o desempenho da Concessionária, por meio de indicadores que permitam acompanhar periodicamente a qualidade da eficiência operacional e técnica na prestação dos serviços de transporte intermunicipal de passageiros.

O desempenho da Concessionária será avaliado por três indicadores básicos:

- (1) Indicador de Qualidade da Eficiência Operacional (IQU);
- (2) Indicador de Qualidade da Eficiência Técnica (IQT);
- (3) Indicador de Qualidade Percebida pelo Usuário (IQU).

A fase experimental terá início a partir da implantação do Sistema de Acompanhamento e Controle.

Dessa maneira, a Unidade de Normatização, atendendo as exigências do edital de licitação, editou a RESOLUÇÃO NORMATIVA AGER/MT Nº 011/2023 que: Regulamenta o credenciamento de Empresa de Pesquisa de Opinião a ser contratada pelas Concessionárias do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado de Mato Grosso - STCRIP/MT.

As pesquisas deverão obedecer aos seguintes critérios:

- Serem realizadas por empresas idôneas e de reconhecida experiência na área, devidamente cadastradas na AGER/MT;
- Terem seus dimensionamentos, planejamento e formulação aprovados pela AGER/MT;
- Terem periodicidade de um ano.
- Estas pesquisas deverão abordar, no mínimo, os seguintes quesitos:
  - Cumprimento de horários – minimização do tempo de espera;
  - Harmonização de horários – minimização do tempo de transbordo;
  - Adequação de horários – otimização da distribuição de horários em função de concentração de demanda;
  - Suficiência de horários – carregamento dos veículos;
  - Atendimento dos desejos de ligação – minimização do número de transbordos;
  - Racionalização de itinerários – minimização do tempo de viagem;
  - Localização de paradas – condições de acessibilidade;
  - Avaliação da conformação física (layout) da infraestrutura destinada à prestação do serviço – adequação às condições de uso, conforto e acessibilidade;
  - Avaliação da conformação física (layout) de veículos – adequação às condições da viagem, conforto e acessibilidade;
  - Operação de veículos – incremento da eficiência funcional e adequação às necessidades do serviço;
  - Apresentação e higiene de veículos – incremento do cuidado das Concessionárias para com seus clientes;
  - Apresentação e urbanidade do pessoal de operação e representação no relacionamento com passageiros – incremento do cuidado das Concessionárias para com seus clientes;
  - Acolhimento de sugestões e reclamações – incremento da comunicação entre Concessionárias e usuários.

As pesquisas deverão apresentar as seguintes características:

- Serem dimensionadas de modo a terem amostra representativa e a permitir a avaliação pelos diversos critérios de classificação internos ao sistema (ligações, tipo de serviço, tipo de veículo, mercados etc.);
- Permitir a caracterização socioeconômica do usuário e a segmentação das respostas por grupos homogêneos;
- Garantir a privacidade dos dados.

A Diretoria Executiva Colegiada da AGER/MT (DEC) editou a portaria nº 032/2023/AGER/MT que institui a comissão permanente que regulamenta o chamamento público com fins de credenciamento, homologação de empresas.

de pesquisa de opinião a serem contratadas pelas Concessionárias do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado de Mato Grosso – STCRIP/MT, bem como aplicação dos ciclos da pesquisa.

## **INICIATIVA**

8.5 Redução do estoque de processos físicos.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

8.5 – Arquivo certo.

## **RESULTADO ESPERADO**

Arquivo físico reduzido ou 100% digitalizado.

## **Avaliação**

Após esforço em reduzir o número de processos ativos, agora o objetivo é manter um número razoável de processo ativos (agora no meio digital) e, também reduzir os processos físicos (constantes do arquivo da AGER), dando o devido destino: a) Manter no arquivo (digitalizar); b) Eliminar documentos que já cumpriram prazo de guarda, cuja destinação seja eliminação; c) Transferência à SAP/SEPLAG (Superintendência de Arquivo Público).

Projeto previsto para iniciar em 2024.

## **INICIATIVA**

9. Ações de transparência ativa e controle social.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

9.1 - Elaboração e disponibilização no site o Relatório Anual de Atividades – Anuário

## **RESULTADO ESPERADO**

Melhoria da transparência e prestação de contas à sociedade.

## **Avaliação**

Já foram elaborados os Relatórios Anuais de Atividades dos anos de 2020, 2021 e 2022. Assim, a Agência passou a prestar contas anualmente para sociedade das suas atividades. Cada área elabora o Relatório Anual que é consolidado pelo Gabinete da Presidência e disponibilizado no site.

O desafio é estabelecer um padrão, um relatório mais objetivo e sintético, facilitando o acesso às informações, e a compreensão do que foi realizado (ações) e seus resultados.

## **INICIATIVA**

9. Ações de transparência ativa e controle social.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

9.2 - Transparência às decisões estratégicas.

## **RESULTADO ESPERADO**

Maior transparência e acesso da sociedade às informações e decisões da agência.

### **Avaliação**

Visando assegurar maior transparência ativa às decisões da DEC (Diretoria Executiva) foram adotadas as seguintes medidas:

- Sessões transmitidas em tempo real;
- Ata e gravações das sessões disponibilizadas no site da agência;
- Relatório Anual de Atividades contendo informações acerca das ações e medidas desenvolvidas no ano anterior, disponibilizado no site da agência.
- Publicação de calendário de reuniões da DEC no site com divulgação de pauta.

Desta forma, pode-se afirmar que houve ampliação da transparência ativa.

## **INICIATIVA**

9. Ações de transparência ativa e controle social.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

9.3- Realização de audiências públicas de ouvidoria.

## **RESULTADO ESPERADO**

Aproximar da sociedade ouvindo suas reivindicações.

### **Avaliação**

A Audiência Pública é uma reunião transparente e de ampla discussão, em que se vislumbra a comunicação entre os vários setores da sociedade, setores regulados e poder concedente.

O objetivo das Audiências Públicas de Ouvidoria é o fortalecimento Institucional e promoção da participação social na contribuição com ações que visem o aperfeiçoamento dos serviços prestados. A sua realização é de forma bienal, sendo a primeira concretizada em 2021. Com essa finalidade, a Diretoria Reguladora de Ouvidoria propôs:

- Realizar Audiências Públicas com objetivo de ouvir a população sobre as suas sugestões quanto ao aprimoramento das áreas de atuação da AGER-MT/Ouvidoria, bem como no que tange aos serviços por ela regulados (rodovias, portos, hidrovias, transporte intermunicipal de passageiros, energia Elétrica, gás natural e ferrovia.)

- As Audiências Públicas foram os momentos de trabalho organizado pela Diretoria de Ouvidoria, que contou com a participação da Presidência, da Diretoria de Energia, Saneamento e Gás Natural, bem como da Diretoria de Transportes e Rodovias.
- Os municípios que sediaram este evento foram convidados para auxiliar na organização das Audiências Públicas, cedendo espaço físico e apoio em geral.
- Foi alinhado que as Audiências Públicas ocorressem nas Câmaras Municipais de Vereadores dos municípios, para que os vereadores auxiliassem no processo de mobilização da população; na utilização dos equipamentos disponíveis nesses locais (computador, câmera, datashow, bandeiras, telão, equipe de apoio), com o intuito de dar celeridade e reduzir os custos.
- Foram convidados para as Audiências Públicas as Agências Nacionais Reguladoras, Senadores, Deputados Federais, Governador e Vice Governador, Deputados Estaduais, Secretários de Estado, Poder Judiciário, Ministério Público, Defensoria Pública, Prefeitos, Vereadores, Representantes de Usuários, Delegatárias dos serviços públicos e a sociedade. Audiência Pública tem o fim de fortalecer e articular os mecanismos e as instâncias democráticas de abertura de arena dialógica e a atuação conjunta entre a instituição, a sociedade e as concessionárias, promovendo a participação social.

Responsáveis pelo projeto:

- José Rodrigues Rocha Júnior
- Clarice Aparecida Zunta
- Jouse Anne Lélis de Sena Curvo Gugelmin
- Deusdel Ferreira de Sousa Filho

Registros de demandas regionalizadas; divulgação da AGER e do papel da Ouvidoria; registro de demandas da população; iniciativas para aprimorar as políticas públicas dos setores regulados; solucionar dúvidas; aproximação da Agência da sociedade e divulgação dos direitos e deveres dos usuários e prestadores dos serviços públicos delegados.

A meta é a continuidade com periodicidade bienal, com inclusão orçamentária no planejamento estratégico da AGER. Destaca-se a importância da inclusão de uma mesa de mediação presencial, onde poderão ser tratadas demandas de ouvidoria que não foram解决adas em primeira instância, entre a concessionária e os usuários.

## **INICIATIVA**

9. Ações de transparência ativa e controle social.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

9.4 - Realização de Seminário de Regulação.

## **RESULTADO ESPERADO**

Disseminação do papel da AGER e debate de temas regulatórios.

### **Avaliação**

Local: TCE - Tribunal de Contas de Mato Grosso - Escola Superior de Contas

Data: 21 e 22 de março de 2024 em Cuiabá/MT

Escopo: 10 (dez) temas regulatórios dos serviços abrangidos pela Ager/MT.

Público Alvo: Agências Municipais, Docentes, Acadêmicos, Servidores, Concessionárias, Autoridades, Assembleia Legislativa (Deputados Estaduais, Federais e Senadores, etc.), profissionais liberais. Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR/ Agências Nacionais/ Associação Brasileira de Ouvidores/ Agências Estaduais/Poder Judiciário/ Ministério Público e Defensoria/ SETASC (PROCON).



### **I SEMINÁRIO DE REGULAÇÃO DA AGER/MT**

DESAFIOS E IMPACTOS DA ATIVIDADE REGULATÓRIA NA SOCIEDADE



## **INICIATIVA**

9. Ações de transparência ativa e controle social.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

9.5 - Implantação do Conselho Consultivo.

## **RESULTADO ESPERADO**

Ampliar transparência e controle social.

### **Avaliação**

Decreto do regimento interno para constituição já publicado.

Conformação das listas tríplices para encaminhamento à governadoria para as devidas indicações em fase de geração e aprovação pela DEC.

**INICIATIVA**

10. Implantar ações do QualiREG.

**PROJETOS ESTRATÉGICOS**

10.1 Implantação de autoavaliação – metodologia QualiREG.

**RESULTADO ESPERADO**

Avaliar a evolução do indicador da capacidade institucional para regulação (I-CIR) e diagnosticar as fragilidades e problemas a serem enfrentados, nos itens não performados do checklist de requisitos das 08 (oito) dimensões do QualiREG.

**Avaliação**

Em 2019 a Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados de Mato Grosso (AGER/MT) participou de iniciativa da Controladoria Geral da União (CGU) e do Escritório das Nações Unidas de Serviços para Projetos (UNOPS) denominado “Projeto de Avaliação da Capacidade Institucional para a Regulação”. Juntamente à AGER/MT participaram outras 3 (três) agências: Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT) e Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (ADASA/DF).

Foi desenvolvido, no âmbito do projeto, uma ferramenta que consiste no Índice de Capacidade Institucional para Regulação (i-CIR), cujos principais objetivos são: (a) Apoiar os órgãos reguladores a identificar gargalos em sua governança regulatória e oportunidades para superá-los por meio de planos de ação e capacitações; e (b) Fortalecer a capacidade institucional dos órgãos reguladores, de modo a propiciar um melhor ambiente de negócios, traduzindo-se em maior competitividade do país e melhores serviços prestados aos cidadãos.

Em 2020 a CGU e o UNOPS apresentaram os resultados dos pilotos realizados nas 4 (quatro) agências mencionadas anteriormente, entre elas a AGER/MT.

O Projeto de Avaliação da Capacidade Institucional para a Regulação foi ampliado e foram realizadas avaliações em 23 (vinte e três) agências reguladoras até o final de 2020.

Em 2021, foi publicado Relatório Consolidado de Avaliações do Projeto de Avaliação da Capacidade Institucional para a Regulação, disponível para acesso público. O relatório contém os resultados consolidados e informações detalhadas sobre o projeto podem ser obtidas no sítio eletrônico da CGU. Ainda em 2021, foi realizada pela AGER/MT uma autoavaliação do Índice de Capacidade Institucional para Regulação (i-CIR). Em 2022 foi publicada a Portaria n.º 029/2022/AGER/MT que instituiu a Comissão Permanente de Autoavaliação da Capacidade Institucional para a Regulação. Os objetivos da Comissão Permanente estão estabelecidos no art. 1º: (a) Realizar o processo de

autoavaliação nos meses de setembro a dezembro; (b) Acompanhar e assessorar o processo de auditoria dos resultados do trabalho executados na AGER/MT pela CGU; (c) Acompanhar o processo de revisão, implantação e monitoramento do Plano Estratégico.

Com a publicação da citada Portaria, o processo de autoavaliação por meio do Índice de Capacidade Institucional para Regulação (i-CIR) se torna permanente e passa a ser insumo para o processo de Planejamento Estratégico.

A Comissão Permanente de Autoavaliação da Capacidade Institucional para Regulação realizou avaliação em 2022 e 2023. As avaliações e o relatório são enviados à DEC para apreciação até dezembro e são utilizados para subsidiar o processo de avaliação e revisão do Plano Estratégico.

## **INICIATIVA**

11. Implantação de Câmaras Técnicas / Comitês Técnicos.

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

11. Implantação de Câmaras Técnicas / Comitês Técnicos.

## **RESULTADO ESPERADO**

Harmonizar entendimentos técnicos, reduzir conflitos, melhorar os resultados regulatórios.

## **Avaliação**

O quesito 1.2.1. Mecanismos de coordenação entre formuladores da política e reguladores são adotados na elaboração e implementação da política setorial e das práticas regulatórias (ex. comissões, comitês, grupos de trabalho) faz parte do componente 1.2. Coordenação no estabelecimento da política e das práticas regulatórias, que, por sua vez, fazem parte da dimensão 1. Competência e Efetividade Regulatória do Índice de Capacidade Institucional para Regulação (I-CIR). Assim, o Programa de Aprimoramento da Qualidade da Regulação (QualiREG) entende como uma boa prática regulatória a constituição de mecanismos de coordenação entre formuladores da política e reguladores.

A AGER por meio da Diretoria Executiva (DEC), bem como pelas Diretorias e Superintendências, vem evidenciando esforços no sentido de constituir instâncias e ou mecanismos de diálogo com os Poderes concedente.

## **INICIATIVA**

12. Implantar o "Turismo Legal"

## **PROJETOS ESTRATÉGICOS**

12. Implantar o "Turismo Legal"

## **RESULTADO ESPERADO**

Garantir maior segurança aos prestadores de serviços de transporte turístico e aos seus usuários.

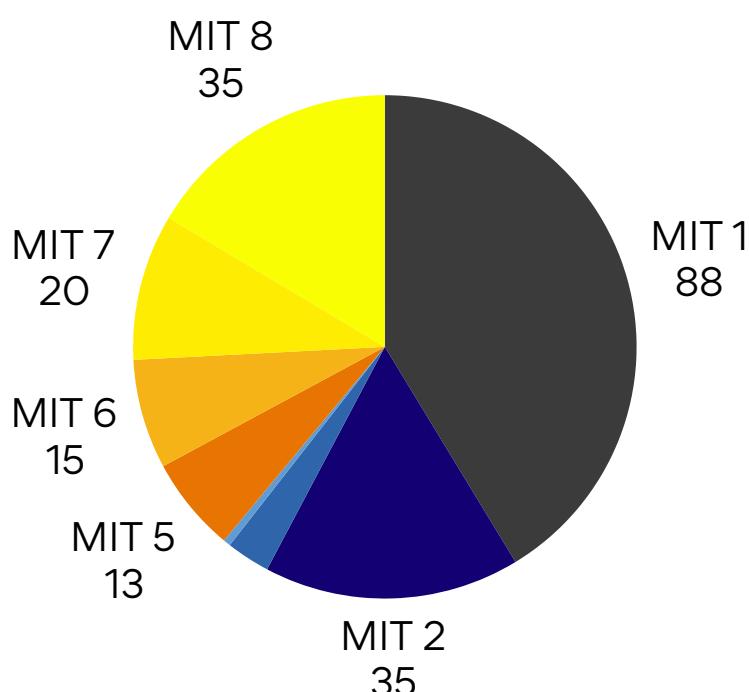
## **Avaliação**

A AGER/MT, em parceria com Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, por meio de sua Secretaria Adjunta de Turismo, Secretaria Adjunta de Comunicação (Casa Civil) e a Associação Brasileira de Agências de Viagens, desenvolveu o projeto turismo legal, que tem por objetivo assegurar maior segurança, confiabilidade e comodidade às agências de turismo, às empresas prestadoras de transporte turístico e aos usuários (turistas). O projeto está em fase de implantação com a identificação dos veículos devidamente legalizados, campanha de conscientização e de legalização das empresas de transporte turístico.

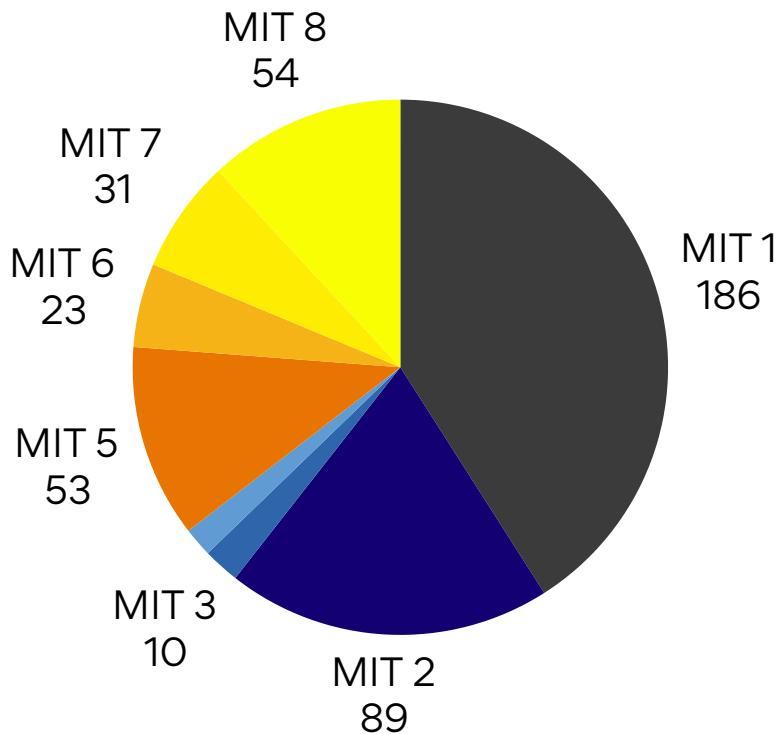
Objetivos do programa:

- Conscientizar usuários;
- Incentivar as empresas quanto aos requisitos necessários para operar na modalidade de Fretamento, no STCRIP;
- Coibir as empresas clandestinas;

## **QUANTIDADE DE EMPRESAS DE FRETAMENTO CADASTRADA NA AGER/MT**



## QUANTIDADE DE SELOS ENTREGUES PARA CADA EMPRESA



# Avaliação da Evolução dos Objetivos Estratégicos

1 – Reduzir a dependência financeira do Tesouro Estadual.

## INDICADOR

Grau de dependência da fonte do Tesouro

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Valor repassado da receita de fonte do Tesouro no exercício / Total da receita no exercício x 100

## RESULTADOS

2020 – 72%; 2021 – 69%; 2022 – 67%.

## Avaliação

Houve pequena variação dos indicadores. Há uma clara evidência da dependência financeira da AGER/MT em relação ao tesouro estadual. Como demonstrado no indicador, 67% (em 2022) das receitas que ingressaram na agência teve origem no tesouro estadual.

Visando reduzir a dependência do tesouro, foram elaborados estudos que sinalizaram para a necessidade de reavaliação e ou fixação de taxas, outorgas, multas. Foram elaboradas minutas de projetos de lei e enviados à Casa Civil para análise e encaminhamentos.

2 – Melhorar as condições de trabalho.

2 - Melhorar as condições de trabalho.

2.1 - Melhorar a infraestrutura (ambiente físico)

2.2 - Melhorar a infraestrutura de TI

## Avaliação

Ainda não há indicadores definidos para mensurar o desempenho do referido objetivo.

No entanto, é possível avaliar o quanto melhorou as condições do ambiente de trabalho, bem como avaliar a melhoria da infraestrutura de TI.

Nos anos de 2021 e 2022, foram realizadas um conjunto de ações que resultaram em melhoria nas condições de trabalho, tais como:

- Substituição dos computadores obsoletos por novos;
- Disponibilização de 2 monitores (telas) para servidores que demonstrem tal necessidade;
- Reforma e ampliação das salas de reunião (Gabinete da Presidência, Ouvidoria, DRES, DAS);

- Reforma e ou substituições de estações de trabalho;
- Reforma e pintura da sede;
- Reforma dos Postos de Atendimento Avançado.
- Aquisições e substituições de mobiliários.

Já quanto a melhoria da infraestrutura de TI, foram realizadas as seguintes ações:

- Já foram adquiridos alguns equipamentos e outros estão em processo de aquisição. Estes equipamentos são imprescindíveis para que a agência possa alcançar os resultados desejados na infraestrutura de TI: a) disponibilidade e integridade de informação; b) organização na estrutura de rede; c) segurança de rede; d) agilidade de acesso às informações. Encontra-se em andamento ação que visa melhorar a capacidade da internet.

Desta forma, pode-se afirmar que a AGER, está dando os passos largos para melhorar sua infraestrutura de TI.

Deve-se ressaltar a importante decisão de tratar infraestrutura de TI no CTI (Coordenadoria de Tecnologia da Informação), vinculada à DAS (Diretoria da Área Sistêmica) e uma equipe de atua no NGER (Núcleo de Gestão Estratégica para Resultado) que tem por objetivo pensar a informação para atender as demandas e necessidades dos processos das áreas de negócio (áreas finalísticas da Agência). Assim, a equipe de Tecnologia da Informação que atua no NGER é responsável pelo planejamento, acompanhamento, fiscalização e implantação do novo sistema da Agência.

O processo que envolve o planejamento e a estruturação das informações que subsidiam os processos finalísticos ocorre em sintonia com as ações de modelagem de processo e revisão da base legal.

3 - Realizar de Benchmark e cooperação junto as outras agências adotando as boas práticas.

## **INDICADOR**

Nº de atividades de boas práticas e experiências junto a outras agências e instituições (online e visitas técnicas).

## **DADOS DE APURAÇÃO**

2020 – Artesp, Rota Oeste, Via Brasil, AGMS;

2021 – Sesp / MT, Artesp, Via Brasil, IBGE, ANEEL.

## **Avaliação**

Há uma clara política de incentivo a busca de boas práticas e experiências que possam ser customizadas e aplicadas à realidade da AGER/MT. Este incentivo tem gerado uma prática de analisar os processos, procedimentos e normativas de forma comparativa. É também perceptível maior interesse das equipes na busca

das boas práticas e experiências inovadoras e exitosas de outras agências e organizações tanto pública, quanto privada.

No processo avaliativo detectou-se a necessidade de melhorar a forma realização das visitas técnicas, visando otimizar os investimentos e possibilitar melhores resultados.

#### 4 - Estruturar Plano de Capacitação continuada.

##### **INDICADOR**

4.1 – Nº de servidores capacitados

4.2 – Nº de cursos realizados por ano.

##### **DADOS DE APURAÇÃO**

2020: 4.1 – 11, 4.2 - 1;

2021 – 81 servidores capacitados; 2022 – 320 servidores capacitados; 17 cursos realizados.

obs.: 1. Servidores podem participar de mais de uma capacitação, desta forma, o nº de servidores capacitados poderá ultrapassar o nº de servidores da AGER/MT); 2. Não houve apuração do indicador 4.2.

##### **Avaliação**

O Plano de Capacitação dos Servidores da AGER visa constituir um processo de formação continuada que tem como finalidade mediar o conhecimento socialmente acumulado que possam suprir as necessidades das equipes, desenvolvendo conhecimentos, habilidades e atitudes na perspectiva de melhoria de processos e serviços prestados pela agência.

Foi desenhado o processo de capacitação dos servidores da AGER contendo mapeamento e suas necessidades de capacitações para suas respectivas atividades, os números de servidores a serem abrangidos e instituição implementadora sugerida. O processo inicia com o balanço preliminar dos cursos e capacitações realizados no ano em curso pela Gerência de Gestão de pessoas (meses de novembro e dezembro), levantamento da necessidade de capacitação junto aos líderes (responsáveis por unidades administrativas), tratamento das informações e consolidação, validação estratégica, execução e monitoramento.

Cabe à Gestão de Pessoas a organização, coordenação e monitoramento do processo, aos líderes de equipe (Chefs de Unidades, Gerentes, Coordenadores, Superintendentes) o levantamento de necessidades formativa alinhado aos objetivos organizacionais, às necessidades setoriais e de resultado de avaliação de desempenho, e ainda, a evolução do percurso e ou itinerário formativo dos membros de sua equipe. Os líderes podem desenvolver e aplicar capacitações de

sua equipe acerca dos processos, procedimentos, normativas visando melhor compreensão e alinhamento das práticas administrativas. A cada servidor cabe a responsabilidade e o compromisso de planejar e solicitar seu itinerário formativo visando desenvolvimento de conhecimentos e habilidades necessários ao bom desempenho de suas atribuições.

Ressalta-se que atualmente, com o avanço dos recursos tecnológicos, há facilidade de acesso a cursos online, workshops, seminários, vídeos, artigos, e visitas de benchmarking, etc.

O desenvolvimento de uma cultura de formação continuada exige um esforço de todas as instâncias da organização e dos servidores. Assim, há um longo caminho a ser percorrido para que este objetivo seja alcançado. Mas, a medida que o processo, aos poucos, consolida-se surgem novos desafios e perspectivas, como por exemplo: a) planejar o itinerário formativo dos servidores e equipes alinhado aos objetivos organizacionais; b) Criar um ambiente organizacional de produção, geração e disseminação de conhecimento; c) Alinhar processo formativo / capacitações ao processo de avaliação de desempenho, otimizando o planejamento e minimizando as demandas extemporâneas.

Os primeiros passos foram dados através da geração de fluxo processual da GGP atualmente na segunda versão.

5 - Inovar as formas de execução das ações e processos (parcerias, convênios, novas formas de contratação.

## Avaliação

Que pese a importância da inovação no setor público, pois a cada dia fica evidente que os recursos disponíveis (humanos, tecnológicos, financeiros, etc.) são insuficientes para atender às crescentes necessidades e demandas, a inovação surge para otimizar os recursos, melhorar a capacidade de respostas e aumentar a agilidade, o referido objetivo guarda semelhança com uma diretriz e encontra-se absorvido pelos demais.

6 - Adequar o quadro de pessoal às necessidades da agência.

## **INDICADOR**

6.1 - Nº de servidores e colaboradores da AGER-MT (terceirizados, inclusive).

6.2 - Estabilidade do quadro de pessoal (percentual de servidores efetivos / total de servidores)

## **DADOS DE APURAÇÃO2020:**

**2020:** 6.1 – 119 servidores; 6.2 – (inserido na revisão 2022)

**2021:** 6.1 – 139 servidores; 6.2 – (inserido na revisão 2022)

**2022:** 6.1 – 144 servidores; 6.2 – 35 servidores efetivos (24,30 %)

## **Avaliação**

Há uma carência de servidores efetivos na agência, contribuindo para a alta rotatividade do quadro de pessoal. Os contratos temporários têm limitação de duração e renovação, dificultando a geração e retenção de conhecimento organizacional. Algumas áreas são mais afetadas, como por exemplo: a SREE - Superintendência Reguladora de Estudos Econômicos e a SRRPH - Superintendência Reguladora de Rodovias, Portos e Hidrovias.

A nomeação dos aprovados no concurso realizado em 2023 possibilitará a solução do problema, assegurando à Agência um quadro de pessoal mais estável e adequado às suas necessidades.

7.Rever, atualizar e gerir o estoque regulatório.

## **INDICADOR**

7.1 – Revisão da LC 429/2011;

7.2 – Revisão das resoluções;

7.3 – Revisão da LC 432/2011;

7.4 – Elaboração e disponibilização da agenda regulatória;

7.5 – Reorganização e disponibilização do Estoque Regulatório;

7.6 – Regulamentar o processo de elaboração de normas (resoluções) da AGER/MT.

## **Avaliação**

A criação da UNOR – Unidade de Normatização – em agosto de 2020, com a reformulação da Estrutura Organizacional da AGER/MT, pelo Decreto 638 de 15/09/2020, que entrou em efetiva atuação em abril de 2021 com a instalação física da unidade junto ao gabinete da Presidência, possibilitou atuação e foco na construção da agenda regulatória e de revisão e atualização do estoque regulatório.

A UNOR, de forma geral, tem as seguintes atribuições: a) organização, atualização, disponibilização e manutenção do estoque regulatório da AGER/MT; b) Coordenar o processo de atualização e revisão normativa; c) conduzir os processos de audiências e consultas públicas.

Assim, a criação da UNOR possibilitou um trabalho constante na revisão do estoque regulatório da agência e da constituição e monitoramento da agenda regulatória. Há necessidade de aumentar a equipe da unidade de normatização para que possa atender a demanda de trabalho.

É perceptível a melhoria na gestão do arcabouço legal da agência, bem como a melhor organização da agenda regulatória.

## 8. Implantar melhoria contínua dos processos.

### **INDICADOR**

8.1 – Percentual de processos finalísticos mapeados.

8.2 – Tempo médio de processos desde que protocolado na Agência (exceto proc. Sobretado).

8.3 - Nº de processos ativos (físicos e digitais) no sistema protocolo e SigaDoc.

8.4 – Módulos do novo sistema de informação implantados.

### **DADOS DE APURAÇÃO:**

2020: 8.1 - 0%; 8.2 – 618 dias; 8.3 – 18.496 (sistema protocolo); 8.4 – 0.

2021: 8.1 – 20%; 8.2 – 470 dias; 8.3 – 6.261 (sistema protocolo); 8.4 – 0.

2022: 8.1 – 47%; 8.2 – 374 dias; 8.3 – 1.537 (sistema SigaDoc); 8.4 – 0.

### **Avaliação**

O NGER (Núcleo de Gestão Estratégica para Resultado) começou o trabalho de mapeamento de processos pelo Macroprocesso STCRIP. No entanto, verificou-se a necessidade de realização de um trabalho integrado entre NGER e a UNOR visando revisão do Estoque Regulatório a partir de análise das práticas administrativas, das normativas existentes e de aspectos e ou questões ainda não regulamentadas.

Considerando que a Agência decidiu, pelo desenvolvimento do novo sistema gerencial, após avaliação da obsolescência do atual Sistema de Controle de Serviço Público (SCSP), esta iniciativa conjunta (NGER, UNOR e Área Finalística), imprescindível para alicerçar e gerar as condições necessárias ao levantamento de requisitos e regras de negócio ao Desenvolvimento do novo sistema, visa alinhar práticas administrativas, processo e as normativas.

Assim, a iniciativa acima descrita que envolve NGER, UNOR e Área Finalística irá cumprir etapas dos Projetos Estratégicos 7.2 – Revisão do Estoque Regulatório e 8 – Modelagem e Monitoramento de processos.

Que pese que ainda não houve evolução do indicador 8.4 – Módulos do novo sistema de informação implantados, está em fase de entrega o sistema TEM (Talonário Eletrônico de Multas), após acordo administrativo com a empresa Squadra. Trata-se da informatização e automação de algumas atividades do processo de fiscalização de campo do STCRIP (realizado pelas equipes de fiscalização do STCRIP nas rodovias, terminais rodoviários e ou locais de infraestrutura das concessionárias). O TEM deve ser implantado no primeiro semestre de 2024.

A Presidência desenvolveu um conjunto de indicadores, denominado de Gestão à Vista, que visa monitorar, dentre outros, os processos administrativos. Os indicadores 8.2 e 8.3 acima, monitoram o nº de processos ativos e o tempo médio que os processos levam para serem concluídos. Percebe-se uma grande redução número de processos ativos, bem como uma evolução na redução de tempo para análise e conclusão dos processos administrativos.

#### **Nº TOTAL DE PROCESSOS ATIVOS (FÍSICOS) ACUMULADOS NO SISTEMA PROTOCOLO**



#### 9. Promover transparéncia e participação social.

##### **INDICADOR**

9.1- Nº de sessões regulatória divulgadas no site.

9.2 - Nº de consulta pública realizadas.

9.3 - Nº de audiências públicas realizadas.

9.4 - Conselho Consultivo implantado.

9.5 - Divulgação do calendário de reunião da DEC (divulgação no site) e pauta com 2 dias de antecedência.

9.6 - Grau de Aderência às Boas Práticas - Programa Nacional de Combate à Corrupção (PNPC).

##### **DADOS DE APURAÇÃO:**

2020: 9.1 – 12; 9.2 – 1; 9.3 – 0; 9.4 – Não instituído; 9.5 – Não divulgado; 9.6 – Intermediário.

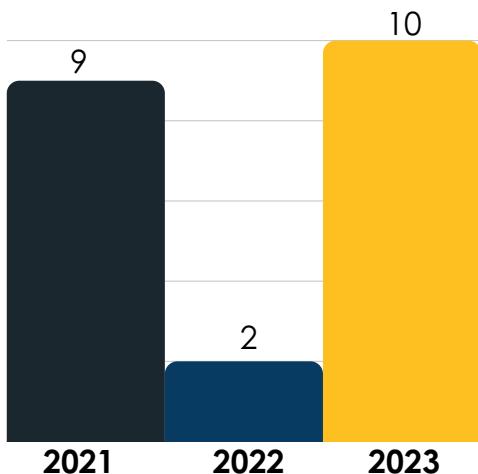
2021: 9.1 – 10; 9.2 – 4; 9.3 – 09; 9.4 – Não instituído; 9.5 – Não divulgado; 9.6 – Intermediário.

2022: 9.1 – 31; 9.2 – 6; 9.3 - ???; 9.4 – Não instituído; 9.5- Não divulgado; 9.6- Intermediário.

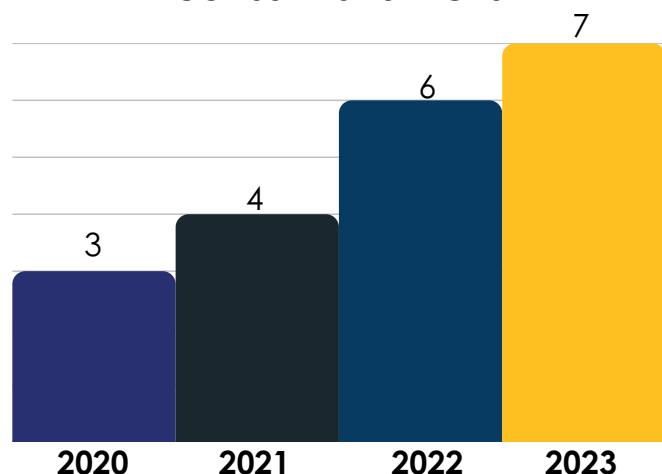
## Avaliação

A atual gestão tem adotado medidas visando a ampliação da transparência ativa. Conforme descritas na iniciativa - Ações de transparência ativa e controle social – foram implementadas várias ações que contribuíram para melhorar e ampliar a transparência ativa e o controle social da agência.

AUDIÊNCIAS PÚBLICAS



CONSULTAS PÚBLICAS



10. Melhorar a capacidade de regulatória (QualiREG).

### INDICADOR

ICIR – ÍNDICE DE CAPACIDADE INSTITUCIONAL PARA REGULAÇÃO.

### DADOS DE APURAÇÃO:

2020: 20,6% (apurado em 2019 – piloto do programa QualiREG).

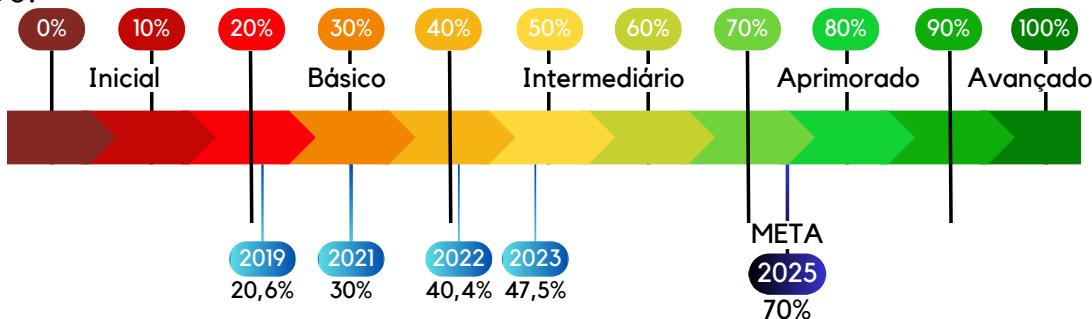
2021: 30% (autoavaliação realizada pelo Gabinete da Presidência).

2022: 40,4% (Avaliação)

2023: 47,5% (autoavaliação realizada pela Comissão Permanente de Autoavaliação da Capacidade Institucional para Regulação).

## Avaliação

A AGER/MT obteve uma evolução fantástica no I-CIR merendo destaque por parte da CGU.



Agências Avaliadas	Range Resultado	Estágio	Participação
16	0 a 20%	Inicial	38%
13	20 a 40%	Básico	31%
6	40 a 70%	Intermediário	14%
7	70 a 90%	Aprimorado	17%
0	90 a 100%	Avançado	0%
42	das 42 agências avaliadas 8 (oito) são Agências Federais		



11. Fortalecer as relações institucionais (Poder Concedente, Governo, Parlamento, etc.), reduzindo conflitos.

### INDICADOR

Câmaras Técnicas Instaladas e em funcionamento.

## Avaliação

A AGER/MT por meio da DEC (Diretoria Executiva) vem envidando esforços para fortalecer as relações institucionais com o Poder Concedente, Parlamento Estadual, as Câmaras de Vereadores, Prefeituras Municipais, Ministério Público, Tribunal de Contas (parceria na realização do primeiro seminário da AGER/MT), PROCON, etc. Há maior atenção para responder as demandas, ofícios, e-mails, ou qualquer outra forma de correspondência.

Apenas como exemplo, pode-se citar que a CGE (Controladoria Geral do Estado) é parceira na implantação do Programa de Integridade, O TCE (Tribunal de Contas do Estado) é parceiro na realização do primeiro seminário da AGER/MT.

12. Garantir serviços públicos delegados com qualidade adequada.

## **Avaliação**

Há esforços sendo empreendidos, projetos estratégicos e medidas adotadas, no sentido de conseguir aferir a qualidade dos serviços públicos delegados por meio de indicadores. Nesse sentido, pode-se citar:

- a) Disponibilização de dados e informações do BP-e (Bilhetagem Eletrônica) pela SEFAZ;
- b) Edição de resolução para exigir das delegatárias do STCRIP disponibilização de dados e informações de viagens;
- c) Projeto Estratégico de realização da pesquisa de opinião dos usuários do STCRIP;
- d) Processo de contratação de empresa especializada para desenvolvimento do novo sistema e desenvolvimento de painéis de inteligência de negócio;
- e) Padronização da forma de utilização dos indicadores de concessão de rodovias pelos VI's (Verificadores Independentes);
- f) Instituição de norma regulamentadora e comissão permanente que regulamenta o chamamento com fins de credenciamento, homologação de Empresas de Pesquisa de Opinião a serem contratadas pelas Concessionárias do Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros no Estado de Mato Grosso - STCRIP/MT, bem como aplicação dos ciclos de pesquisa.

Estas e outras iniciativas visam construir as condições de avaliação da qualidade dos serviços delegados.

# Plano Estratégico Revisado 2023 - 2026

## Identidade Organizacional

A Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados (Ager/MT) de natureza autárquica em regime especial, caracterizada por independência administrativa, autonomia financeira, estrutura funcional própria, ausência de subordinação hierárquica nas decisões regulatórias e mandato fixo de seus diretores reguladores, foi criada pela Lei nº 7.101, de 14 de janeiro de 1999, e alterada pela Lei Complementar nº 66, de 22 de dezembro de 1999, sendo regida atualmente pela Lei Complementar nº 429/2011.

O objetivo da Ager-MT é assegurar a adequada prestação dos serviços públicos delegados, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de universalidade, regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na sua prestação e modicidade nas suas tarifas; garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, do Poder Concedente e dos delegatários de serviços público se zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos serviços.



Compete à Agência a regulação, normatização, controle e fiscalização dos serviços públicos prestados diretamente pelo Estado de Mato Grosso ou indiretamente pelas delegatárias (iniciativa privada). Pode ainda, atuar na fiscalização de serviços públicos de responsabilidade dos municípios e da União, por meio de convênios com as Agências Reguladoras federais e municipais. Compreendem no rol de sua competência:

Compreendem no rol de sua competência:



#### MISSÃO

Promover a excelência na prestação dos serviços públicos delegados, assegurando o equilíbrio entre os agentes em benefício da sociedade.



#### VISÃO

Ser referência como agência reguladora, garantindo a excelência dos serviços públicos delegados.



#### VALORES

Ética;  
Transparência;  
Imparcialidade;  
Excelência;  
Independência.

## Mapa Estratégico

O mapa estratégico é um dos elementos mais importantes do BSC, serve para melhor visualização das perspectivas apresentadas: aprendizagem e crescimento, processos internos, clientes, financeiro. Todos os tipos de organizações podem utilizar o BSC e aproveitar seus benefícios. Contudo, algumas especificidades precisam ser observadas no delineamento da estratégia de uma organização privada e uma organização pública:

Foco	Setor Privado	Setor Público
Alvo Estratégico	Competitividade	Cumprimento da missão
Resultados econômico- financeiros	Rentabilidade Crescimento Participação no mercado	Produtividade Eficiência Geração de valor para sociedade.
Partes interessadas	Acionistas Clientes Colaboradores	Contribuintes Sociedade Legisladores
Resultado desejado	Satisfação do cliente	Satisfação do cidadão

TABELA 1 – COMPARAÇÃO ENTRE ESTRATÉGIAS NO SETOR PRIVADO E PÚBLICO.

Perspectivas apresentadas e inter-relacionadas no mapa estratégico da Ager/MT, permitindo a condução da estratégia organizacional, são:

**Financeiro e Suporte:** Refere-se aos recursos orçamentários e financeiros necessários para a implantação dos objetivos, assim como as condições de suporte de ambiente e ferramentas de trabalho necessários ao bom desempenho das equipes.

**Aprendizagem e Crescimento:** O objetivo desta perspectiva é oferecer a infraestrutura que possibilita a consecução de objetivos ambiciosos nas outras perspectivas. A habilidade de uma organização inovar, melhorar e aprender a relacionar-se diretamente com seu valor. Essa perspectiva apresenta objetivos voltados à capacidade dos colaboradores, aos sistemas de informação, à motivação, aos conhecimentos, competências e atributos de personalidade que favorecem a realização de trabalho de modo a produzir valor.

**Processos internos:** Nesta perspectiva apresentam-se as formas que desenvolveremos os processos operacionais cruciais à nossa atividade e visa estabelecer que processos deverão ser colocados ou melhorados para que alcancemos os resultados previstos na perspectiva de clientes, incluindo a identificação dos recursos e das capacidades necessárias para elevar o nível interno de qualidade.

**Clientes (Usuários, Concessionários e Poder Concedente):** Para alcançarmos a visão, temos que entregar iniciativas que impactam diretamente a sociedade, buscando excelência na execução de nossos processos e consequentemente na prestação de serviço por parte dos concessionários, promovendo o desenvolvimento do Estado.

## Relações de causa e efeito entre as perspectivas

Para a garantia de bons resultados, é importante observar que as perspectivas guardam entre si uma relação de causa e efeito, que fica mais fácil entender olhando “de baixo para cima”, novamente comparando o setor privado e público, para melhor compreensão, como mostra a figura abaixo:



FIGURA 2 – MAPA ESTRATÉGICO SETOR PRIVADO X PÚBLICO.

# MAPA ESTRATÉGICO



## MISSÃO

Promover a excelência na prestação dos serviços públicos delegados, assegurando o equilíbrio entre os agentes em benefício da sociedade.

## VISÃO DE FUTURO

Ser referência como agência reguladora, garantindo excelência dos serviços públicos delegados.

## SOCIEDADE



9-Promover transparéncia e participação social.

10-Melhorar a capacidade de regulação institucional (Quali-REG).

11-Fortalecer as relações institucionais (Poder Concedente, Governo, Parlamento, etc), reduzindo conflitos.

12-Garantir serviços públicos delegados com qualidade adequada.

## PROCESSOS INTERNOS



6-Adequar o quadro de pessoal às necessidades da agência.

7-Rever, atualizar e gerir o estoque regulatório.

8-Implantar melhoria contínua dos processos.

## APRENDIZAGEM E CRESCIMENTO



3-Realizar de Benchmark e cooperação junto as outras agências adotando as boas práticas

4-Estruturar Plano de Capacitação continuada.

5-Inovar as formas de execução das ações e processos (parcerias, convênios, novas formas de contratação).

## FINANCIERO E SUPORTE



1-Reducir dependência financeira do Tesouro.

1.1-Melhorar a Gestão da receita própria; 1.2-Implantar as ações previstas no estudo para aumento de receitas próprias.

2-Melhorar condições trabalho.

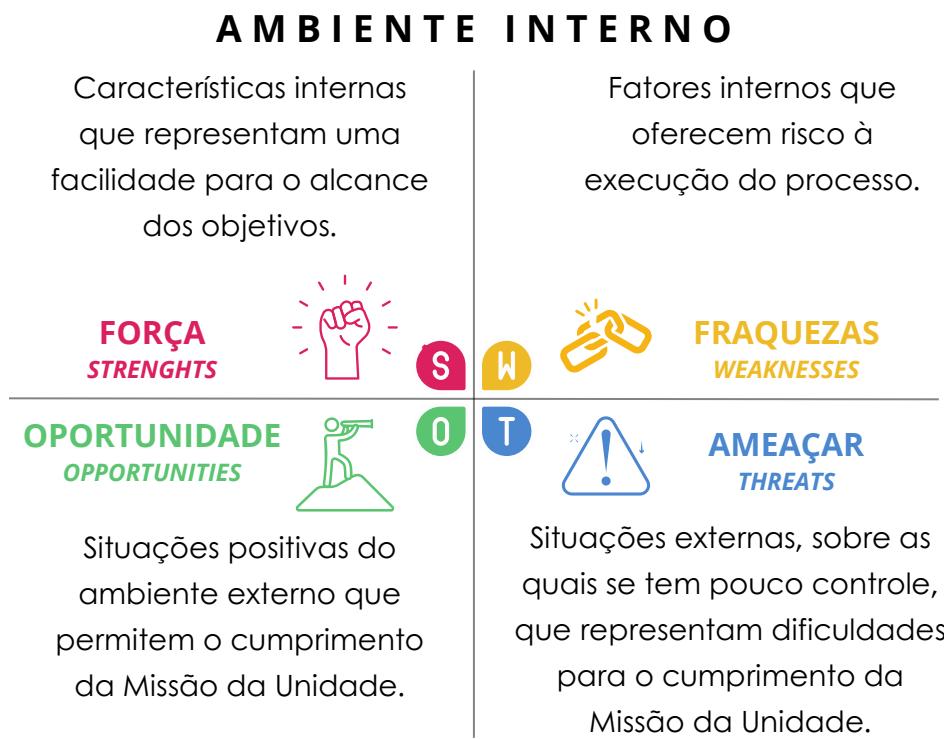
2.1-Melhorar da infraestrutura (ambiente físico); 2.2- Melhorar da infraestrutura, capacidade e segurança de TI.

## VALORES

Ética • Transparéncia • Imparcialidade • Excelência • Independência

## Análise de Cenário

O mapa estratégico é um dos elementos mais importantes do BSC, serve para melhor visualização das perspectivas apresentadas: aprendizagem e crescimento, processos internos, clientes, financeiro. Todos os tipos de organizações podem utilizar o BSC e aproveitar seus benefícios. Contudo, algumas especificidades precisam ser observadas no delineamento da estratégia de uma organização privada e uma organização pública:



As quatro zonas servem como indicadores da situação da organização.

Assim, a matriz SWOT engloba os aspectos internos e externos abaixo:

**Forças:** pontos positivos internos à organização, fatores que estão sob controle da organização e que contribuem para o alcance dos objetivos organizacionais.

**Fraquezas:** fatores negativos internos à organização, passível de controle, que dificultam a consecução dos objetivos organizacionais.

**Oportunidades:** fatores positivos originários do ambiente externo da organização, fora do controle da mesma, que, se aproveitados, podem contribuir para que a organização concretize seus objetivos.

**Ameaças:** impactos negativos oriundos do ambiente externo da organização, fora do controle da mesma e ou as quais a organização tem pouco controle, que, se não forem mitigados ou pelo menos conhecidos, podem impactar em seu desempenho e na consecução de seus objetivos.

A Matriz Swot elaborada na primeira versão do Plano Estratégico 2021 – 2023, passou por um processo de revisão para a versão 2022 – 2024 e agora para versão 2023 - 2026. Abaixo a matriz revisada.

Foi incorporado na mesma colunas para gestão do risco estratégico (probabilidade e incerteza), estabelecendo o apetite ao risco da agência.

## **AMBIENTE INTERNO**

### FORÇAS (Fatores Positivos)

1. Comprometimento com a entrega / resultado.
2. Relações Transparentes (público interno e externo).
3. Sinergia corporativa (Cooperação e união dos servidores para trabalharem alinhados, visando o alcance de objetivos específicos). Solidariedade (espirito de equipe).
4. Reconhecimento das pessoas.
5. Estabilidade funcional dos servidores efetivos.
6. Cargo de Superintendente ocupado por Analista Regulador.
7. Liderança (Gestão Delegação/Orientativa/ Condução da Equipe e Processo/ Conhecimento de sua equipe/ Capacitação de sua equipe).
8. Fácil acesso ao gabinete pelo público interno e externo.
9. Acessibilidade à Chefia imediata e a Diretoria.
10. Liberdade técnica na execução dos trabalhos.
11. Estímulo à capacitação externa.
12. Monitoramento do processo de execução orçamentária e financeira e integração com processos de aquisições e gestão de contratos.
13. Metodologia de trabalho implantada (procedimentos na área de energia elétrica); Experiência e rotina/procedimento no processo de fiscalização a campo do STCRIP; Manual de Fiscalização do STCRIP (Formalizado); Definição dos parâmetros e indicadores do SIAC / STCRIP (indicadores de eficiência técnica e eficiência operacional).
14. Modelagem das Rodovias Recentemente Concedidas (Prevendo Indicadores).
15. Avanço da colaboração da SEFAZ com transferência dos dados do BP-e, através da X-via para a AGER/MT.
16. Postos Avançados de Atendimento da AGER (aumento de atendimento).
17. O Site da AGER/MT, comunicando melhor e esclarecimentos sobre o papel da AGER para a sociedade (canais de acesso a Ager - Diretoria, Coordenadoria, Ouvidoria).
18. Realização do concurso público com ingresso dos novos concursados.
19. Formulação, execução, monitoramento, avaliação e revisão do Plano Estratégico.

## **AMBIENTE INTERNO**

### **FRAQUEAZAS (Fatores Negativos):**

- 1.Alta rotatividade de servidores / colaboradores.
- 2.Número insuficiente de servidores.
- 3.Transferência para análise jurídica, de questões que requerem análise estritamente técnico.
- 4.Remuneração incompatível com as atribuições e responsabilidades do cargo (Analista Regulador).
- 5.Comunicação Interna: informações não são repassadas pelas áreas finalísticas e sistêmicas no prazo suficiente para atender a demandas (ouvidoria, comunicação, DEC, etc.).
- 6.Não há incentivos (remunerados e não remunerados) aos servidores que desenvolvem trabalhos/projetos de excelência.
- 7.Servidores dos serviços regulados (ferrovia, gás e saneamento) não possuem conhecimentos e habilidade necessárias para atuarem nos processos.
- 8.Não existe curso em regulação, controle e fiscalização para servidores ingressantes (capacitação interna) Estímulo à capacitação interna.
- 9.Atraso de assinatura nos Atos em todos os níveis.
- 10.Falta de norma de padronização dos relatórios mensais e semestrais emitidos pelos Verificadores Independentes (VI) e pelas concessionárias de rodovias.
- 11.Termo de Notificação não atende às necessidades da SRRPH em relação à fiscalização de Rodovias (o Termo de notificação atual não descreve muito bem as patologias do anexo de penalidades).
- 12.Atraso na implantação do SIAC / STCRIP (Sistema de Acompanhamento e Controle do STCRIP) e no processo de elaboração da resolução que regulamenta a obrigatoriedade para as concessionárias disponibilizarem os dados e informações de viagens por meio digital.
- 13.Processos que contêm atividades/procedimentos, vinculados, sobem desnecessariamente para a apreciação da DEC.
- 14.Processos desarticulados, não padronizados, em algumas áreas ainda informais, de baixo domínio das equipes e, em geral, ainda desvinculados dos Objetivos Estratégicos e suas estratégicas.
- 15.Arcabouço legal desatualizado, não harmonizado, contendo contradições, lacunas e obscuridades – impedindo um Treinamento Específico de Qualidade.
- 16.Transparência ativa incipiente (iniciante) precisando avançar para indicadores de resultados dos serviços públicos delegados.
- 17.Ausência de normas para os Setores Regulados (Gás, Ferrovia, Saneamento e da relação da categoria básica e diferenciada (horários, mercados, nº de viagens, etc.) do STCRIP).

- 18.Ausência (resgate) da área de relações institucionais.
- 19.Limitação e ou inadequação do espaço físico e estacionamento.
- 20.Ausência de sede própria.
- 21.Ausência de nível hierárquico para algumas áreas (ex.: coordenadorias, líderes), gerando concentração de responsabilidade.
- 22.Representantes dos usuários dos Serviços Públicos Delegados e seus contatos não identificados e mapeados.
- 23.Sistema de informação obsoleto, não integrado, impactando na qualidade e fluxo de informações para subsidiar processos e tomada de decisão.
- 24.Infraestrutura de TI deficiente (Rede Lógica e Elétrica), Link de Internet; licença de pacote office.
- 25.TNA - Termo de Notificação e Autuação - manual, não informatizado.
- 26.Não há ferramenta tecnológica de planejamento das operações de fiscalização (software).
- 27.Relacionamento com o Poder Concedente (SINFRA/MT).
- 28.Não adesão de alguma concessionária ao Decreto da SEFAZ (redução de impostos do ICMS), impossibilitando a transferência de dados do BP-e.
- 29.Forma de avaliação de desempenho dos servidores efetivos (complacência na avaliação de colegas que não produzem).  
Após a consolidação da Matriz SWOT, é realizada a análise e tratamento dos riscos estratégicos, seguindo o que está definido no Manual de Riscos Estratégicos da AGER/MT. Considera-se o apetite ao risco e todos os demais riscos que estejam acima do nível de apetite ao risco são tratados com ações (Projetos Estratégicos e ou medidas estratégicas) visando evitar e ou mitigar o risco.

## **AMBIENTE EXTERNO**

### OPORTUNIDADE (Fatores Positivos):

- 1.Situação de crescimento econômico do Estado.
- 2.Políticas Públicas Estadual Delegação (Reestruturação da AGER).
- 3.Governo Digital - Assessoria especial de TI - MT Cidadão (atendimentos eletrônicos).
- 4.Possibilidade de termo de cooperação com a SECOM, para uso de instrumentos modernos de comunicação (ex. estúdio do podcast/ Fotógrafos/ repórteres).
- 5.Conclusão da Licitação das 16 concessões do STCRIP (subsistema principal), com a redução dos contratos de permissionários.
- 6.Assunção da regulação de áreas consorciadas de saneamento básico (Marco regulatório do Saneamento).
- 7.Ampliação do mercado do gás canalizado.
- 8.Evolução da Ferrovia.
- 9.Ampliação das concessões de Rodovias (concessão de trechos com maior

quilometragem).

10. Manutenção da AGER como Modelo no QualiReg.

11. Evolução no PNPC - Programa Nacional de Prevenção à Corrupção (ampliação na integridade).

12. Novos canais de mídias digitais, a serem utilizados pela comunicação (ex. Instagram, LinkedIn, TikTok, Twitter, etc.).

13. Manutenção e Ampliação nos Termos de Cooperação - Política de Benchmark com outras agências reguladoras.

14. Câmaras Técnicas Estruturadas (entre poder concedente e poder regulatório).

15. Marco Regulatório das Agências Nacionais (Evolução e ou revisão da 429/2011).

16. Acórdão 079/2023 – TCE.

17. Modelagem de editais para a concessão de Rodovias, previsão de investimentos na infraestrutura da AGER/MT (contrapartida de infraestrutura, veículos, ampliação do CCO, Equipamentos para fiscalização).

18. Ampliação da arrecadação com criação das Leis de TRFC's dos serviços Delegados.

19. Sigadoc - digitalização dos processos.

20. Maior credibilidade da AGER, frente aos órgãos externos e sociedade.

21. Ampliação do orçamento assegurando investimentos (infraestrutura física, equipamentos, infraestrutura de TI, mobiliários, desenvolvimento).

22. Nova avaliação de desempenho dos servidores efetivos (oportunidade de avaliar corretamente).

23. Nova avaliação de desempenho dos servidores efetivos (oportunidade de avaliar corretamente).

## **AMBIENTE EXTERNO**

### AMEAÇAS (Fatores negativos):

1. Conflito de competências entre poder concedente e poder regulatório (fiscais de contratos, duplicidade de função contratual, etc.) - Relação AGER X SINTRA.

2. Receitas próprias insuficientes (Dependência do Tesouro),

3. Assimetria de informações com concessionárias, poder concedente e órgãos de controle.

4. Não há previsão legal de taxas de fiscalização.

5. Baixa qualidade das modelagens e, consequentemente dos contratos de concessão regulados.

6. Modelagem dos contratos de concessão por parte do Poder Concedente sem a participação efetiva da AGER.

7. Ingerência e interferência do MPE e Judiciário na regulação, em matérias e questões estritamente técnicas, referente à regulação, controle e fiscalização.

8. Risco de perda da autonomia decisória em relação ao Poder Concedente

(SINFRA, SEDEC, etc.).

9.A sociedade ainda não conhece o papel da AGER.

10.Risco de captura de servidor.

11.Risco de perda de talentos (Capital Intelectual).

12.Ausência de Regulamentação Estadual (Saneamento Básico).

13.Convênio / contrato da ANEEL está sendo executado muito abaixo do pactuado. Isto porque a ANEEL deixa de requerer serviços pactuados, principalmente, referente aos itens de fiscalização em geração de energia.

14.Performance da MTI no provimento de solução de tecnologia de informação (Fábrica de Software; BI; Segurança de Informação, etc.).

15.Anexos de penalidade nos contratos concedidos falhos, insuficientes para aplicar a penalidade adequada (concessões de rodovias).

Para a garantia de bons resultados, é importante observar que as perspectivas guardam entre si uma relação de causa e efeito, que fica mais fácil entender olhando “de baixo para cima”, novamente comparando o setor privado e público, para melhor compreensão, como mostra a figura abaixo:

O cenário é dinâmico, por isso a análise SWOT (análise do cenário) não deve ser estática, deve acompanhar as mudanças. A matriz Swot deve ser interpretada e utilizada para que a organização possa redesenhar / formular suas estratégias para potencializar a utilização das suas forças e minimizar os efeitos dos pontos fracos visando maximizar as oportunidades que apresentam no cenário externo. Por outro lado, para minimizar os efeitos das ameaças deve maximizar os pontos fortes e atuar sobre os pontos fracos.

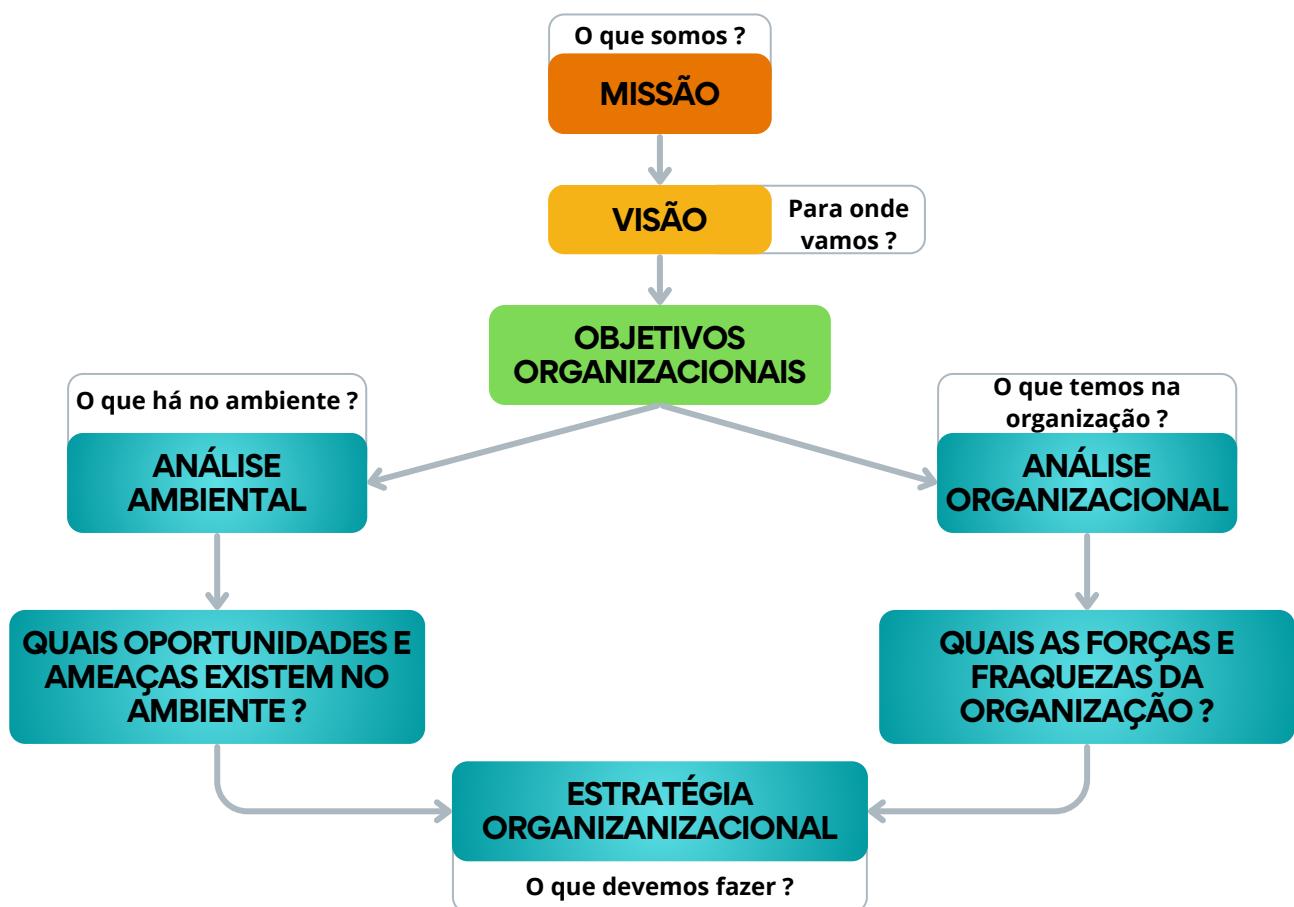
		Ambiente Interno	
		S (strengths) Pontos fortes	W (Weaknesses) Pontos fracos
Ambiente Externo	O (opportunities) Oportunidades	SO (maxi-maxi) Tirar o máximo partido dos pontos fortes para aproveitar ao máximo as oportunidades detectadas.	WO (mini-maxi) Desenvolver as estratégias que minimizem os efeitos negativos dos pontos fracos e que em simultâneo aproveitem as oportunidades emergentes.
	T (Threats) Ameaças	ST (maxi-mini) Tirar o máximo partido dos pontos fortes para minimizar os efeitos das ameaças detectadas.	WT (mini-mini) As estratégias a desenvolver devem minimizar ou ultrapassar os pontos fracos e, tanto quanto possível, fazer face às ameaças.

FONTE: UFMT

Dessa forma, a função da matriz SWOT é relacionar os fatores internos (forças e fraquezas) e externos (oportunidades e ameaças) que possam impactar a organização, correlacionando-os e possibilitando melhor gerenciamento sobre eles e a escolha de uma estratégia adequada.

Na formulação da estratégia organizacional, deve-se observar o cenário para que a organização possa atingir melhores resultados.

## DEFINIÇÃO DA ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL



# Iniciativas e Projetos Estratégicos

## INICIATIVA

1 – Reduzir a dependência financeira do Tesouro.

## PROJETOS ESTRATÉGICOS

1.1 - Projeto de lei da taxa de fiscalização de Rodovias (projeto de lei TRFC - R).

1.2 - Renegociar com ANEEL reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

1.3 - Projeto de lei de alteração da lei 7.981/2003 - constante "M" referente à taxa de fiscalização do STCRIP.

1.4 - Projeto de lei de Taxa de Regulação e Fiscalização Ferrovia (Projeto de lei TRFC-F).

1.5 - Projeto de Lei para instituir TRFC-S (Saneamento).

**Resultado Esperado:** Aumentar as receitas próprias e de convênio.

**Resultado Esperado:** Aumentar as receitas próprias e de convênio.

1

## INICIATIVA

2 - Melhoria e adequação do ambiente e condições de trabalho.

## PROJETOS ESTRATÉGICOS

2.1 – Reforma e adequação dos ambientes de trabalho.

2.2 – Reforma dos Postos Avançados de Atendimento.

**Resultado esperado:** Melhorar o ambiente e as condições de trabalho.

2.3 – Melhoria da infraestrutura, capacidade e segurança de TI.

**Resultado Esperado:** Equipamentos modernos, capacidade de armazenamento de dados adequada às necessidades, rede segura e estável.

2

## INICIATIVA

3 - Realização de Benchmark e cooperação junto a outras agências.

## PROJETOS ESTRATÉGICOS

3.1 – Realização de Benchmark e cooperação.

**Resultado Esperado:** Adotar boas práticas com vistas a melhorar os processos, atividades e tomada de decisão.

3

## INICIATIVA

4 – Elaboração do Plano de Capacitação

## PROJETOS ESTRATÉGICOS

4.1 – Plano de Capacitação dos servidores da AGER/MT.

**Resultado Esperado:** Melhorar desempenho profissional pela aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de habilidades.

4

## **INICIATIVA**

5 - Construir / estabelecer novas parcerias, termos de cooperações e congêneres).

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

5.1 - Efetivação da Cooperação com SEFAZ no compartilhamento dos dados e informações do BP-e.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Assegurar informações necessárias a instrução processual e tomada de decisão.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

5.2 - BP-e diretamente das concessionárias.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Assegurar informações necessárias a instrução processual e tomada de decisão.

## **INICIATIVA**

6. Realização de concurso Público.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

6.1 - Realização de concurso Público.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Quadro de pessoal proporcional às necessidades da Agência.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

6.2 – Gestão do cronograma pós prova / concurso.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Quadro de pessoal proporcional às necessidades da Agência.

## **INICIATIVA**

7. Gestão do Estoque Regulatório.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

7.1 – Elaboração da Agenda Regulatória.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Maior transparência, participação, controle e organização do processo de regulação.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

7.2 – Gestão do Estoque Regulatório.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Atualizar, suprir vácuo, sanar conflito e harmonizar a legislação.

# 8

## **INICIATIVA**

8. Modelagem e monitoramento de processos.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

8.1- Elaboração do Manual Técnico de Processos.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Melhorar a organização dos trabalhos, o desempenho organizacional e construir as bases para Desenvolvimento do novo sistema e elaboração do Manual Técnico de Processos.

## **INICIATIVA**

8.2 – Implementação de sistemática de monitoramento de indicadores de prazos dos processos.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

8.2 – Implementação de sistemática de monitoramento de indicadores de prazos dos processos.

## **RESULTADO ESPERADO:**

Redução de tempo de tramitação dos processos.

## **INICIATIVA**

8.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

8.3.1 - Desenvolvimento e implantação do TEM - Talonário Eletrônico do STCRIP.

Resultado Esperado: Melhoria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

8.3.2 – Desenvolvimento do Sistema da AGER – Módulo Financeiro.

**Resultado esperado:** Melhoraria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

8.3.3 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT – Módulo STCRIP (informatização dos demais processos).

**Resultado Esperado:** Melhoraria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

8.3.4 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT – Módulo Rodovia.

**Resultado Esperado:** Melhoraria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoria do desempenho organizacional.

8.3.5 – Desenvolvimento e implantação do novo sistema de informações da AGER/MT – Módulo Ouvidoria.

**Resultado Esperado:** Melhoraria da qualidade das informações, redução de trabalho manual e melhoraria do desempenho organizacional.

# 8.4

## INICIATIVA

8.4 – Implantação do SIAC (Sistema de Acompanhamento e Controle) -STCRIP

## PROJETO ESTRATÉGICO

8.4.1 - Disponibilização de dados de viagens - GPS à AGER via webservice (SIAC).

**Resultado Esperado:** Acesso a dados e informações de operações das concessionárias, formação de ambiente informacional, dando início ao desenvolvimento de painéis dos indicadores de qualidade.

8.4.2 - Realização de Pesquisa de Opinião dos usuários do STCRIP.

**Resultado Esperado:** Avaliar o nível de satisfação dos usuários em relação ao sistema de transporte público; identificar problemas específicos enfrentados pelos usuários, como atrasos frequentes; avaliar a eficiência de serviços específicos.

# 8.5

## INICIATIVA

8.5 Redução do estoque de processos físicos.

## PROJETO ESTRATÉGICO

8.5 – Arquivo certo.

## RESULTADO ESPERADO

Arquivo físico reduzido ou 100% digitalizado.

# 9

## INICIATIVA

9 - Ações de transparência ativa e controle social.

## PROJETO ESTRATÉGICO

9.1 - Elaboração e disponibilização no site o Relatório Anual de Atividades – Anuário

**Resultado Esperado:** Melhoria da transparência e prestação de contas à sociedade.

9.2 - Transparência às decisões estratégicas.

**Resultado Esperado:** Maior transparência e acesso da sociedade às informações e decisões da agência.

9.3- Realização de audiências públicas de ouvidoria.

Resultado Esperado: Aproximar da sociedade ouvindo suas reivindicações

9.4 - Realização de Seminário de Regulação.

Resultado Esperado: Disseminação do papel da AGER e debate de temas regulatórios.

**10**

## **INICIATIVA**

10 - Implantar ações do QualiREG.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

10.1 Implantação de autoavaliação – metodologia QualiREG.

**Resultado Esperado:** Avaliar a evolução do indicador da capacidade institucional para regulação (I-CIR) e diagnosticar as fragilidades e problemas a serem enfrentados, nos itens não performados do checklist de requisitos das 08 (oito) dimensões do QualiREG.

10.2 Implantação do Programa de Integridade.

**Resultado Esperado:** Prevenir, detectar e sanar irregularidades.

**11**

## **INICIATIVA**

11. Implantação de Câmaras Técnicas / Comitês Técnicos.

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

11. Implantação de Câmaras Técnicas / Comitês Técnicos

## **RESULTADO ESPERADO**

Harmonizar entendimentos técnicos, reduzir conflitos, melhorar os resultados regulatórios.

**12**

## **INICIATIVA**

12 - Implantar o "Turismo Legal".

## **PROJETO ESTRATÉGICO**

12. Implantar o "Turismo Legal"

## **RESULTADO ESPERADO**

Garantir maior segurança aos prestadores de serviços de transporte turístico e aos seus usuários.



# **PLANO ESTRATÉGICO**

**2023 - 2026**

---

Agência de regulação dos Serviços Públicos Delegados