

Agência de Regulação dos Serviços Públicos
Delegados do Estado de Mato Grosso



PLANO ESTRATÉGICO

2024 - 2027



PLANO ESTRATÉGICO

2024 - 2027

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados
do Estado de Mato Grosso

Agência de Regulação dos Serviços Públicos Delegados - Mato Grosso, Brasil

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

71 p. : il., fot. color.

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

CDU 35.351"2024"

© AGER 2025

Mauro Mendes Ferreira

Governador do Estado de Mato Grosso

Otaviano Olavo Pivetta

Vice-governador do Estado de Mato Grosso

Fabio Paulino Garcia

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 e Ferrovias

Jossy Soares Souza e Silva

Diretor Regulador de Ouvidoria e Saneamento

Aroldo de Luna Cavalcanti

Diretor de Administração Sistêmica

Felippe Tomaz Borges

Advogado-Geral Regulador/PGE

EQUIPE TÉCNICA:

Paulo Henrique Leite de Oliveira

Gestor Governamental

Filipe Drescher

Diagramação

Nayara Takahara

Revisão de texto

MISSÃO

Regular, normatizar, controlar e fiscalizar os serviços públicos delegados, assegurando a sua prestação de forma adequada e o equilíbrio entre os entes regulados, poder concedente e usuários.

VISÃO

Ser referência como agência reguladora, atuando com excelência na regulação, normatização, controle e fiscalização de serviços públicos delegados de forma sustentável.

VALORES

- 1- Integridade;
 - 2- Transparência;
 - 3- Imparcialidade;
 - 4- Excelência;
 - 5- Independência;
 - 6- Sustentabilidade;
 - 7- Inovação.
-



BRANDING



T DEVELOPMENT



ACCOUNTING

MARKETING



Sumário

Com a palavra o presidente regulador	01
Breve Histórico	02
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

Com a palavra o presidente regulador

O planejamento estratégico da Agência Estadual de Serviços Públicos Delegados de Mato Grosso – AGER/MT, teve início em novembro de 2020, com os relatórios de atividades de todas os setores da agência e consolidação no 1º Anuário (Relatório Anual de Atividades) e seguido da aplicação da metodologia participativa de planejamento estratégico, “matriz SWOT”, através dela conseguimos segregar os pontos fortes e fracos (ambiente interno) e as oportunidades e ameaças (ambiente externo), num preenchimento evolutivo e sistêmico de levantamento de fatos, impactos e de priorização das áreas para a agência como um todo.

Também houve implantação do BSC com criação de objetivos claros distribuído em quatro dimensões estratégicas: Financeiro/Suporte, Aprendizado/Crescimento, Processos Internos, e Clientes (usuários, concessionários e poder concedente) que culminaram em projetos Estratégicos e cada um deles com um conjunto de ações transformados no Plano de Execução estratégico anual.

No ano de 2021 mantido o gabarito, houve ampliação de participações de forma híbrida nos eventos estratégicos e inclusão das prioridades de itens não alcançados no QualiReg (check list de avaliação da Capacidade Institucional Regulatória) implantado e mantido pela CGU/UNOPS).

No ano de 2022 houve inclusão através de benchmark em agências mais maduras do Manual de Gestão de Riscos Estratégicos - Metodologia de Gestão de Riscos da AGER/MT, com a inclusão no gabarito dos conceitos da incerteza e apetite ao risco.

No ano de 2023 foram incluídas as participações de eventos com os Poderes concedentes SINFRA e SEDEC com suas explicações de novas políticas públicas em estudo para aprimorar assertividade e minimização do risco nas estratégias.

No ano de 2024 houve a inclusão de novos conceitos de ESG (sigla inglesa que significa Meio Ambiente, Inclusão Social e Governança), vieram implementar nossas fontes de entrada de fatos e seus impactos além do já utilizado SWOT e check list do QualiReg os Check lists: do PNPC (Programa de Prevenção de Corrupção – ferramenta montada pelo TCU e adotado pelo Estado através da CGE para mapear a suscetibilidade ao risco de corrupção dos órgãos do executivo) e o IMGG (Programa Federal de pontos que contempla os conceitos do ESG e foi adotado pela SEPLAG para medir a governança e gestão dos órgãos do Executivo).

Temos certeza que faremos grande evolução na agência no ano de 2025 com a revisão e consolidação dos Objetivos, Projetos e Ações Estratégicas amadurecidos e neste ano ampliando para a criação do dashboard (quadro de indicadores estratégicos), com foco especial na Qualidade dos Serviços Delegados.

Hoje, temos uma agência que planeja e monitora suas prioridades em busca do desafio lançado assertivamente pelo nosso Governador e abraçado pela Diretoria Executiva Colegida de obtermos 70 pontos no programa QualiReg e com isto plantar um legado regulatório de Segurança Jurídica e Administrativa para o Estado de Mato Grosso e para a atratividade as suas Políticas Públicas de Delegação.

Histórico

Em 2020, anterior ao processo de elaboração do Plano Estratégico, a Diretoria Executiva Colegiada (DEC) elaborou o Programa de Modernização da AGER/MT. No dia 5 de março de 2021, o governador Mauro Mendes, em reunião com a DEC, aprovou o Programa.

O referido programa tinha o objetivo de melhorar o desempenho da Agência e era composto pelos seguintes eixos: melhoria das condições de trabalho (ambiente físico, equipamentos, aumento dos veículos para fiscalização, etc); melhoria em sistema e informação (infraestrutura de TI e desenvolvimento do novo sistema organizacional e painéis de indicadores); e a melhoria da capacidade institucional para regulação mensurada pelo Índice de Capacidade Institucional para Regulação (I-CIR).



Este programa foi o embrião do Plano Estratégico 2021, suas ações (projetos) passaram a integrar o Plano.

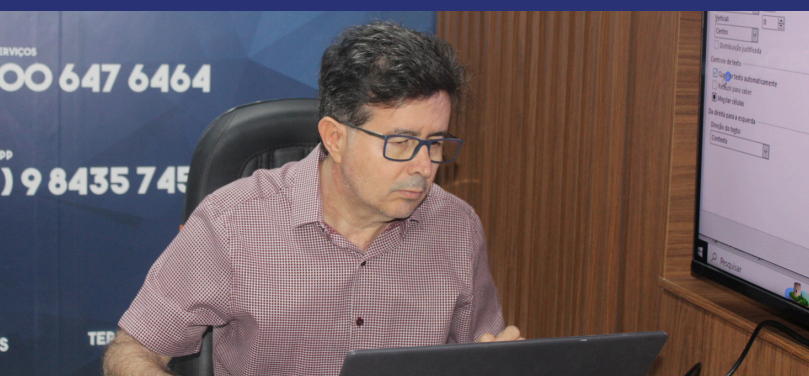
A AGER/MT passou a sistematizar seu processo de gestão estratégica com a formulação do seu Plano Estratégico 2021 – 2023, que aconteceu em 2021, ainda no cenário da COVID – 19. As reuniões foram realizadas de forma híbrida e contaram com a participação de todos os diretores, coordenadores (atuais superintendentes) e de um grande número de servidores. Tudo iniciou com a solicitação do Relatório Anual de Atividades (Anuário) do ano anterior que serviu de base para entender a realidade da agência naquele momento.

Em seguida, a identidade organizacional foi revista: missão, visão de futuro e valores. O passo seguinte foi a análise do cenário (interno: forças e fraquezas, externo: ameaças e oportunidades). Estas etapas permitiram compreender a realidade e definir a visão de futuro (onde se deseja chegar).

Próximo passo foi a definição dos Objetivos Estratégicos e a consolidação em Mapa Estratégico, seguindo a metodologia do Balanced Scorecard (BSC), indicadores balanceados de desempenho. O Mapa Estratégico foi composto por Objetivos Estratégicos distribuídos em quatro eixos estratégicos: Financeiro e Suporte, Aprendizado e Crescimento, Processos Internos, e Clientes (usuários, concessionários e poder concedente). Após, o Plano de Estratégico trienal 2021 – 2023 foi elaborado, contendo os projetos estratégico, produtos e metas.

Em momento seguinte, iniciou-se a definição dos indicadores e das evidências para mensurar o alcance dos objetivos estratégicos. Afinal, não basta definir onde se deseja chegar, é preciso conseguir mensurar se está se aproximando ou distanciando dos objetivos propostos.

Com o plano formulado é preciso executá-lo. Para tanto, uma série de reuniões foram realizadas para definir os responsáveis pelos projetos estratégicos e elaborar o Plano de Ação (nome do projeto, produto (s), resultado (s) esperado (s), responsável (eis) pelo projeto (s), etapas, responsável (eis) pela (s) etapa (s), e prazo (s).



Mesmo possuindo algumas fragilidades, próprias do processo de aprendizagem organizacional na caminhada inicial de sistematização da gestão estratégica, pode-se dizer que o principal ponto positivo deste início de caminhada foi a alta administração da agência pela DEC - Diretoria Executiva Colegiada - assumir o Plano Estratégico como um instrumento de gestão. Este fator positivo foi imprescindível para que o Plano Estratégico não fosse mais um instrumento de planejamento formulado e esquecido, gastando tempo e recursos públicos. Outro ponto positivo foi a participação dos servidores.

Como instrumento de governança e gestão, o Plano passou a definir o caminho, o rumo, o norte da atuação e das decisões estratégicas, possibilitando a construção das bases necessárias da gestão estratégica. No processo de formulação do Plano Estratégico 2021 – 2023, procurou-se, sempre que possível, aproveitar a experiência da iniciativa não concluída de formulação iniciada em 2017 (análise de cenários e Mapa da Estratégia, devidamente atualizados em 2021).



Processo de Avaliação e Revisão 2022

No primeiro semestre de 2022, o Plano Estratégico sofreu sua primeira revisão. Foram realizadas várias reuniões (encontros estratégicos), nas quais foram tratados os seguintes assuntos:

1º) Principais avanços da AGER/MT na atual gestão, com a apresentação dos diretores;

2º) Quali-REG – Programa de Aprimoramento da Qualidade da Regulação, apresentação do presidente regulador, Luis Alberto Nespolo;

3º) e 4º) Apresentação das ações de 2021: 1 – todas as ações/atividades/etc.; 2 – Ações/iniciativas/projetos que contribuem para consecução dos Objetivos Estratégicos; 3 – Perspectivas para 2022;

5º) Revisão do Mapa Estratégico;

6º) Revisão da Matriz SWOT;

7º) Análise e revisão de iniciativas/projetos (subsídios para revisão do PTA/LOA 2022).

Após o processo de avaliação e revisão, com ampla participação de líderes e servidores, o Núcleo de Gestão Estratégica para Resultados (NGER) realizou a consolidação e publicação da primeira avaliação e revisão do Plano Estratégico.

Processo de Avaliação e Revisão 2023

Em 2023, o Plano Estratégico passou por mais um processo de avaliação e revisão que teve como objetivos:

1 – Nivelamento de conceitos e disseminação do Plano Estratégico (objetivos estratégicos, indicadores e projetos estratégicos);

2 – Buscar maior participação, envolvimento e comprometimento de toda a organização com a formulação/reformulação, execução e monitoramento do Plano Estratégico (execução dos projetos estratégicos e consecução dos objetivos/resultados), isto é, visar o alinhamento organizacional;

3 – Avaliar o Plano Estratégico. Avaliação como um momento de reflexão acerca da execução das iniciativas/projetos estratégicos, da evolução dos indicadores e, por conseguinte, de como a AGER/MT está conseguindo se aproximar, ou não, dos seus objetivos estratégicos. Assim, este é o momento da organização 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, não se pode confundir com caráter punitivo ou coisa que o valha.

A avaliação deve contemplar dois aspectos:

1ª Avaliação da eficácia:

✓ Como está evoluindo a execução dos Projetos Estratégicos? - Como está a execução das etapas do Projeto? - Os subprodutos das etapas concluídas foram entregues? - A execução do projeto está atrasada? - Quais os problemas enfrentados na execução do projeto? Neste momento, procura-se avaliar o projeto, produto e entrega (meta de produto).

2ª Avaliação de efetividade:

✓ A implementação dos Projetos Estratégicos está contribuindo para melhorar os indicadores dos Objetivos Estratégicos? A AGER-MT está aproximando dos Objetivos Estratégicos contidos no Mapa Estratégico? Procura-se avaliar se a implementação dos projetos está produzindo os resultados desejados, isto é, a consecução dos Objetivos Estratégicos.

4 – Ajustar objetivos, indicadores e projetos estratégicos. Revisar o Plano Estratégico, seus objetivos, indicadores e projetos estratégicos. O Plano deve ser dinâmico, permitindo a sua atualização e revisão, e buscando sempre a priorização de objetivos estratégicos (os mais relevantes). A formulação deve ser clara, concisa e objetiva, de modo que consiga comunicar a toda a organização o que se deseja, por meio de indicadores que contribuam com a avaliação da evolução dos objetivos, jogando luz a aspectos relevantes. Por isso, o Plano Estratégico deve passar após um período de execução e um processo de avaliação, por ajustes para torná-lo melhor e mais aderente aos anseios da organização.

A revisão consiste fundamentalmente nas seguintes fases:

- ✓ Revisão do Cenário Interno e o Externo;
- ✓ Revisão do Mapa Estratégico (objetivos estratégicos e seus indicadores);
- ✓ Análise e revisão das iniciativas e dos projetos estratégicos.

5 – Ajustar o PTA/LOA ao Plano Estratégico. Os projetos estratégicos contidos no Plano Estratégico da AGER/MT estão sendo financiados com dotações orçamentárias/receitas oriundas do superávit de balanço. Assim, deve-se apurar o balanço do ano anterior, aguardar o parecer da Controladoria Geral do Estado (CGE/MT) e, após, solicitar Crédito Adicional por superávit de balanço à SEFAZ/SAOR.

Dessa forma, após a revisão do Plano Estratégico, a Coordenadoria Financeira, em conjunto com o NGER, realiza o ajuste no PTA/LOA e passa a solicitar os créditos adicionais necessários à execução dos projetos estratégicos. Os projetos estratégicos são inseridos como subações no PTA/LOA.

Foram realizadas no processo de avaliação e revisão de 2023 várias reuniões (encontros estratégicos):

1º) Temática: STCRIP – Transporte Alternativo: Perspectivas e desafios para os próximos anos. Expositor/palestrante: superintendente de Transporte Intermunicipal – SINFRA/MT;

2º) Temática: Saneamento Básico – Perspectivas e desafios para os próximos anos. Palestrante: representante da SINFRA/MT;

3º) Temática: Gás – Perspectivas e desafios para os próximos anos. Expositores/palestrantes: secretário Adjunto de Indústria – SEDEC/MT, Coordenador de Minas e Energia – SEDEC/MT, Diretor Jurídico – MTGÁS, Gerente Mecânico e Operação – MTGÁS;

4º) Temática: Concessão de Rodovias - Perspectivas e desafios para os próximos anos. Expositor/palestrante: superintendente de Concessões de Rodovias – SINFRA/MT.

5º, 6º e 7º) Atividade: Apresentação da Evolução dos Projetos Estratégicos – responsáveis pelos projetos estratégicos.

8º) Apresentação da Avaliação da Capacidade Institucional para Regulação – Comissão Permanente de Autoavaliação.

9º) Apresentação da evolução dos Indicadores dos Objetivos Estratégicos e diálogo acerca da consecução dos Objetivos – Coordenação: NGER;

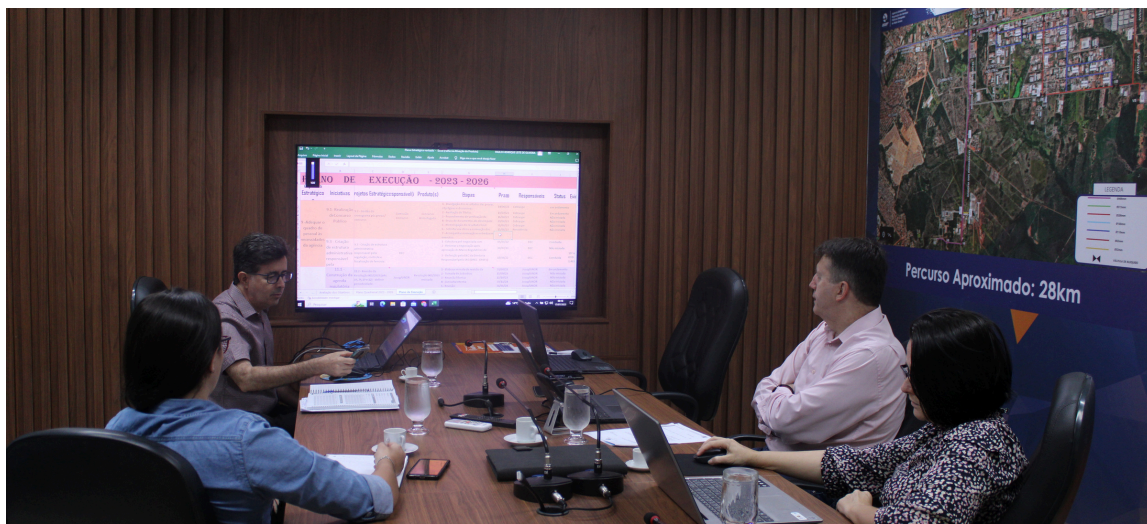
10º e 11º) Revisão de Cenários Interno e Externo (Matriz SWOT) – Coordenação: NGER;

12º) Revisão do Mapa Estratégico (objetivos estratégicos e seus indicadores) – Coordenação: NGER;

13º) Análise, discussão e sugestões de inclusão e ou alterações de projetos estratégicos – Coordenação NGER.

Após a realização dos encontros estratégicos, o NGER realizou a consolidação do Plano que foi aprovado pela Diretoria Executiva Colegia da da AGER/MT.

Por tratar-se de um Plano Estratégico rolante, isto é, a cada ano de execução, acrescenta-se, com o processo de avaliação e revisão, um ano a mais de vigência, após o processo de avaliação e revisão ocorridas em 2023, o plano passou a vigor para o período de 2023 – 2026.



O Processo de Avaliação e Revisão 2024

O processo de avaliação e revisão do plano estratégico 2024 iniciou bem antes da realização do encontro estratégico. As áreas (superintendências finalísticas e área sistêmica) realizaram análise, avaliação e propostas de alterações, correções e ajustes na identidade organizacional, cenários (interno e externo), Mapa Estratégico (avaliando os objetivos estratégicos, seus indicadores e evidências) e perspectivas do Mapa Estratégico.

Os líderes dos setores enviaram o resultado ao NGER que efetuou a consolidação. O trabalho de avaliação e sugestões de revisão propostas serviu de base para a avaliação e revisão realizada no encontro estratégico.

Nos dias 21, 22 e 23 de maio de 2024, foi realizado o encontro estratégico de avaliação e revisão do Plano Estratégico, com a participação presencial de todas as lideranças da AGER/MT, conforme programação abaixo:

- Boas-vindas e abertura;
- Retrospectiva AGER/MT e novos conceitos (presidente regulador);
- Palestra sobre liderança (Cynthia Fior);
- Avaliação e revisão da identidade organizacional: Missão, visão de futuro e valores;
- Avaliação e revisão dos cenários internos e externos (Matriz SWOT);
- Avaliação e revisão dos Objetivos Estratégicos (Mapa Estratégico);
- Avaliação, revisão e definição de novos indicadores para os Objetivos Estratégicos;

Avaliação e revisão dos projetos estratégicos.

No entanto, o processo de avaliação do Plano Estratégico se estendeu até novembro de 2024, refletindo a evolução dos projetos estratégicos, bem como dos objetivos estratégicos até o final do mesmo ano.



Com o processo de avaliação e revisão de 2024, o Plano Estratégico passou a ter vigência 2024 – 2027. A partir da versão 3 (2023-2026) o plano passou a ser quadrienal.

Estes mecanismos, avaliação e revisão anual e plano rolante, permitem maior flexibilidade e permeabilidade do plano às alterações e mudanças de cenários e das transformações que surgem constantemente, mesmo em ambiente de administração pública.

Alinhando à finalidade de assegurar, na medida do possível, maior flexibilidade e possibilidade de ajustar o Plano Estratégico às mudanças que ocorrem na realidade, admite-se ainda sua alteração a qualquer momento, isto é, em momentos distintos ao processo de avaliação e revisão, desde que tais sugestões ou propostas passem pela apreciação da DEC, instância máxima da Agência. Com isso, procura-se evitar a rigidez dos planos tradicionais buscando alinhamento pleno aos objetivos e metas.

Plano Estratégico - rolante

Versão 1	Avaliação e revisão	Versão 2	Avaliação e revisão	Versão 3	Avaliação e revisão	Versão 4
2021-2023	2022	2022-2024	2023	2023 - 2026	2024	2024 - 2027

Avaliação dos projetos estratégicos

INICIATIVA

Projetos de ampliação das receitas próprias.

PROJETOS ESTRATÉGICOS

1) Projetos de ampliação das receitas próprias.

1.1) Projeto de lei da taxa de fiscalização de rodovias (TRFC – R).

1.2) Projeto de lei de alteração da lei 7.981/2003 – Constante M. referente a taxa de fiscalização do STCRIP.

1.3) Projeto de lei de taxa de Regulação e Fiscalização Ferrovia (Projeto de lei TRFC-F).

1.4) Projeto de lei para instituir TRFC-S (Saneamento).

1.5) Renegociar com ANEEL reequilíbrio econômico-financeiro dos contratos.

1.6) Projeto de lei para instituir TRFC-H (Hidrovia).

Produto(s): Projetos de lei aprovados e publicados e convênio repactuado.

RESULTADO ESPERADO

Aumentar as receitas próprias e de convênio.

2) Melhoria das condições de trabalho.

Produto: Ambientes reformados e adequados.

Resultado esperado: Melhorar o ambiente e as condições de trabalho, contribuindo para o clima organizacional.

3) Melhoria da Infraestrutura de TI.

Produto: Equipamentos, rede lógica, link de internet, segurança de dados e informações.

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

Avaliação da execução: A AGER/MT, em 2021, criou duas áreas para tratar tecnologia. A primeira, Coordenadoria de Tecnologia da Informação (CTI), responsável pela infraestrutura de TI e vinculada à Diretoria de Administração Sistêmica (DAS). A segunda, atuando no NGER, responsável pelo desenvolvimento do novo sistema da AGER/MT; visando tratar dados, gerar informações para atender as demandas e necessidades dos processos das áreas, o processo decisório, bem como contribuir com o desenvolvimento de conhecimento organizacional. Assim, a CTI passou a focar seus esforços para melhorar a infraestrutura de TI. Em 2022, o atual coordenador de TI, realizou um diagnóstico da situação de infraestrutura de TI e constatou as seguintes fragilidades:

- a)** A estrutura de rede e os arquivos não estavam padronizados conforme o organograma da Agência. Existiam compartilhamento de pastas que dificultavam a organização e aumentavam a vulnerabilidade a vírus na rede;
- b)** O espaço em disco era insuficiente para atender a demanda da AGER/MT;
- c)** Precariedade da estrutura de rede, alguns switches travavam, fazendo com que fosse reiniciado a todo o momento;
- d)** Não possuía nobreak para alimentar os servidores na falta de energia;
- e)** Redes lógica e elétrica inadequadas às necessidades da Agência;
- f)** A sala dos servidores possuía infiltrações em dias de chuva, colocando em risco a funcionalidade dos equipamentos;
- g)** Não possui controle de acesso à sala dos servidores;
- h)** O acesso à internet era liberado para todos sem nenhuma restrição com link de 40MB;
- i)** A senha do administrador da rede era compartilhada;
- j)** Utilizava-se uma única senha tanto para os servidores de rede, como para os acessos ao sistema de monitoramento, rede wifi para os usuários da rede e/ou visitantes fazer login no celular, notebook, tablet, VPN;

k) Utilizava-se a mesma faixa de endereço IP da rede para todos os dispositivos de acesso como computadores, sistema de monitoramento, celulares através da rede wifi;

l) O serviço de suporte técnico era precário e o atendimento aos usuários inadequado;

m) Não existia rotina de serviços de backup;

n) A AGER/MT possuía contratos de antivírus com a MTI, porém não estavam instalados nos computadores e servidores;

o) A AGER/MT não possuía licenças de virtualização, Office e nem de Windows para desktop e servidores.

Após o diagnóstico, visando atualizar o parque tecnológico, organizar os arquivos e a rede, assegurar capacidade de armazenamento de dados adequada às necessidades, rede segura e estável, foi elaborado um plano de infraestrutura de TI da AGER/MT contendo ações para resolver os problemas acima.

O plano foi dividido em 2 etapas:

Etapa 1 - Aquisição de equipamentos e contratação de serviços;

Etapa 2 - Instalação e configuração dos equipamentos, bem como implantação de soluções tecnológicas.

A etapa 1 foi realizada nos anos de 2022 e 2023, e consistiu na realização ou participação de processos licitatórios para aquisição de equipamentos tecnológicos e contratação de serviço, sendo eles:

- 3 servidores de alto desempenho. (AGER-PRO-2022/02717 e AGER-PRO-2022/01554);
- 7 Switches de acesso de 48 portas, 3 Switches de acesso de 4 portas, 1 Switch core e 1 Switch TOR (Top of Rack) - (Processo AGER-PRO-2023/03272);

- 8 Pontos de acesso Wi-fi e dos serviços atrelados a solução (AGER-PRO-2023/03271);
- Contratação de serviços integrados e gerenciados de interconexão segura de rede de comunicação de dados (AGER como órgão Participante do Projeto MTI Connect - CONTRATO N° 056/2023/SEPLAG);
- Contratação de Link Internet da Rede Pantaneira via Uniselva (AGER-PRO-2022/01645).

Já a etapa 2 corresponde aos trabalhos realizados para instalação, configuração e implantação dos equipamentos no ano 2024, bem como dos serviços. Destaca-se:

- Instalação dos servidores físicos de alto desempenho: foi feita manutenção e readequação na sala do servidor a fim possibilitar instalar os servidores adquiridos;
- A implantação do servidor de arquivos da AGER: o serviço está em uso pelos colaboradores da AGER, com a devida estrutura e organização de pasta para cada perfil de acesso de cada usuário;
- Instalação de interconexão segura de rede de comunicação de dados (link de internet segura): foi instalado na sede da AGER/MT um novo link de internet integrada à uma robusta solução de segurança via firewall, tornando-se o link redundante. Ainda será realizada a instalação de Link Internet Segura nos Postos Avançados de Atendimentos da AGER/MT (PAAGs);
- Instalação de link de internet de alta velocidade: foi instalado um link de internet de 500MB da UNISELVA/UFMT/POP-MT na sede AGER/MT, tornando-se o link principal de comunicação.
- Implantação da estrutura rede de comunicação interna: foram entregues os Switches para AGER/MT, tendo a previsão de instalação e configuração até dezembro de 2024;
- Implantação da solução de rede WIFI: foi instalado uma nova estrutura de Rede sem fio de acesso de alta velocidade com maior poder alcance e com gerenciamento centralizado pelos Softwares Aruba Central e ClearPass.

Para dar continuidade no processo melhoria, haverá novas etapas de trabalhos para 2025, sendo elas:

- Implantação de solução de Backup: solução esta que possibilitará fazer backup de dados da AGER/MT no ambiente da MTI.

4

Realização de Benchmarking e cooperação com outras agências e organizações.

Produto: Relatórios de boas práticas e propostas de implantação.

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

Avaliação da execução: Na atual gestão, há uma política de incentivo a que os líderes e as equipes realizem visitas técnicas e troca de experiências com outras agências e ou organizações visando a adoção de boas práticas que possam impactar na melhoria dos processos e dos serviços prestados. Este investimento tem gerado boas ideias, que estão, paulatinamente, transformando-se em ações que melhoram procedimentos / tarefas, atividades, processos e serviços. Há iniciativa no sentido de aperfeiçoar o processo de visita técnica visando o registro e momentos de compartilhamento da experiência com a equipe.

5

Plano de Capacitação elaborado e implementado.

Produto: Servidor capacitado.

Resultado esperado: Melhorar o desempenho profissional pela aquisição de conhecimentos e desenvolvimentos de habilidades.

Avaliação da execução: Desde o primeiro plano estratégico formulado em 2021, já se evidenciava a preocupação da alta direção com a formação dos servidores da Agência. Começou com a formulação de um plano de capacitação, em seguida passou pela modelagem do processo de formação coordenado pela Gerência de Gestão de Pessoas e, também, pela garantia de dotação orçamentária no PTA/LOA anual. Assim, aos poucos foi consolidando a proposta de um plano de formação continuada dos servidores, que passa pela capacitação interna e ou em

serviço acerca da legislação, processos e procedimentos (capacitação realizadas pelas equipes), e segue com a capacitação em cursos, palestras, workshop, benchmarking, seminários, câmaras técnicas e etc. Os eventos e ou momentos formativos ocorrem de forma presencial e/ou online.

Com a implementação e revisão do Procedimento para mapeamento e gestão das necessidades de capacitação e treinamento através do plano de capacitação, houve uma mudança significativa. Antes, as oportunidades de capacitação e ou participação em algum evento, dependia da iniciativa individual ou do líder da equipe (superintendente, coordenador). Atualmente, com o plano de capacitação, os líderes (superintendentes, coordenadores) realizam anualmente o levantamento das necessidades de capacitação de sua equipe, considerando o processo de avaliação de desempenho dos servidores, sempre alinhado aos objetivos estratégicos da Agência. O plano passa pela apreciação da Presidência que procura assegurar seu alinhamento à estratégia organizacional. Após, a Gerência de Gestão de Pessoas coordena todo o processo de execução, bem como a aplicação de avaliação de qualidade dos cursos, realizada, com os participantes, após a conclusão de cada curso.

Realização de Concurso Público.

Produto: Ingresso de novos servidores.

Resultado esperado: Quadro de pessoal proporcional às necessidades da Agência.

Avaliação da execução: No dia 1º de fevereiro de 2023 foi publicado o Edital nº 1/2023 do Concurso Público da AGER/MT, para provimento em caráter efetivo de vagas nos cargos de Analista Regulador, Inspetor Regulador, Analista Administrativo e Técnico Administrativo.

O edital foi publicado com a previsão de 55 vagas na forma de Cadastro de Reserva, sendo 22 para Analista Regulador, 30 para Inspetor Regulador, 2 para Analista Administrativo e 1 para Técnico Administrativo. Esse quantitativo representava a quantidade de cargos vagos na AGER/MT, quando da publicação do Edital.

As provas foram aplicadas no dia 30 de abril de 2023 e no dia 15 de agosto de 2023 foi publicada a homologação do resultado final do concurso público.

Após a homologação foi dado início às nomeações dos candidatos classificados no concurso público. Num primeiro momento as nomeações objetivaram preencher um total de 20 vagas, sendo 11 de Analista Regulador e 9 de Inspetor Regulador.

Gestão do Estoque Regulatório.

Produto: Resoluções aprovadas e publicadas.

Resultado Esperado: Atualizar, suprir vácuo, sanar conflito e harmonizar a legislação.

Avaliação da execução: Com a criação da Unidade de Normatização (UNOR), 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, grande parte das ações de uma agência reguladora se instrumentalizam em regulamentos. 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 art. 18 do Regimento Interno da AGER/MT (Decreto nº 001/2023), tendo como principais atribuições as definidas nas resoluções específicas: Resolução Normativa AGER/MT nº 005/2023 (Procedimento de elaboração de normas), Resolução Normativa nº 003/2022 (Procedimentos de Audiências e Consultas Públicas) e Resolução Normativa nº 001/2023 (Procedimentos para apreciação e deliberação de processos administrativos comuns e regulatórios) de forma subsidiária.

A Resolução Normativa nº 005/2023 trouxe um grande avanço para todo o processo, pois padronizou o procedimento na elaboração de normas no âmbito da AGER/MT. De acordo com o seu art. 3º, o processo de elaboração de normas 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.

A gestão do estoque regulatório deve ser dinâmica e permanente, e a UNOR, como unidade competente para gerir esse estoque, trabalha em conjunto com as demais áreas da Agência na avaliação e revisão das normativas em vigor.

Em setembro de 2024, a UNOR deu início à revisão de todas as normativas referentes ao serviço de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros, chamado de arcabouço do STCRIP.

Esse trabalho dá continuidade ao iniciado em abril de 2023, no qual a UNOR, em conjunto com o NGER e a SRTR, compôs o Grupo de Trabalho instituído pela Portaria nº 010/2023/AGER/MT “com o objetivo de promover a modelagem atual e futura para a atualização e unificação, quando possível, de todas as normatizações relativas ao Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros - STCRIP/MT.”

No âmbito do referido grupo, foram revistas e propostas 9 minutas de resoluções, que se encontram em trâmite para aprovação na Agência.

Atualmente, a UNOR está em processo de revisão de todas as demais normativas do arcabouço do STCRIP, que somam cerca de 35 normativas.

Essa revisão considera os seguintes aspectos de avaliação:

- a) verificação da vigência das normas que estavam disponíveis no site oficial da Agência, utilizando-se de banco de dados interno e consulta ao Diário Oficial do Estado, site da Assembleia Legislativa, bem como da Secretaria de Estado de Fazenda (SEFAZ/MT);
- b) análise da compatibilidade e coerência das normativas editadas pela AGER/MT em relação à legislação em vigor;
- c) verificação da existência de sobreposições entre os atos normativos;

- d) identificação das normas que tiveram parte do conteúdo revogado tácita ou expressamente;
- e) verificação da existência de atos obsoletos (exemplo: normas temporárias; revogadas tacitamente e as que regulamentavam situações específicas que não mais existem);
- f) reorganização do estoque e disponibilização no site oficial da AGER/MT da legislação vigente; e
- g) consolidação das alterações nos textos originais das normas vigentes.
- h) determinação de periodicidade de nova revisão nas próprias normas geradas e ou revisadas.

Além dessa revisão, também estão sendo produzidas normas inéditas para os setores de gás canalizado, rodovias e assuntos transversais, a exemplo da resolução que irá estabelecer o procedimento e disciplinar a aplicação dos instrumentos de Análise de Impacto Regulatório e Avaliação de Resultado Regulatório no âmbito da AGER/MT.

Por fim, a UNOR na função de gestora do estoque regulatório, também atua em análises técnicas em propostas de projetos de leis e de decretos originados dos Poderes Executivo e Legislativo.

8

Elaboração da Agenda regulatória.

Produto: Agenda implementada.

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

Avaliação da execução: A primeira Agenda Regulatória (AR) foi aprovada em reunião da Diretoria Executiva Colegiada no dia 28/06/2022 com os temas eleitos como prioritários.

No formato em que foi aprovada a agenda regulatória de 2022, possibilitou-se a inclusão de novos temas determinados pela Diretoria Executiva Colegiada, o que ocorreu de forma sistemática, ao longo dos anos de 2023 e 2024, de acordo com as necessidades apuradas pelos setores técnicos da Agência e validadas pela Diretoria Colegiada.

Para melhor compreensão da evolução da implementação da Agenda Regulatória, apresentamos no quadro a seguir o resumo das ações que foram concluídas até o mês de agosto de 2024, bem como das iniciativas que ainda não foram finalizadas conforme planejamento fixado no documento de 2022.

Destaca-se que no quadro constam tanto as iniciativas aprovadas na agenda regulatória de 2022, como as que foram incluídas ao longo do período e foram classificadas como: “concluídas”, “

Assim, durante o período citado de agosto de 2022 até agosto de 2024, a AGER/MT conseguiu concluir 18 das ações previstas na agenda regulatória aprovada pela DEC em 2022. Essas ações incluíram:

#	Eixo	Nome do Projeto	Identificação	Objetivo do Projeto	Criação/Revisão	Status	Agenda aprovada 2022/Inclusão
2	Gerais e Transversais	Edição de norma que trata da Audiência e Consulta Pública	AGER-PRO-2022/00380	Disciplinar os procedimentos para a realização de audiências e consultas públicas no âmbito da AGER/MT	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
5	Gerais e Transversais	Regulamentação da lei de acesso à informação da AGER	AGER-PRO-2022/00238	Regulamentar a lei de acesso à informação no âmbito da AGER	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
6	Gerais e Transversais	Minuta de resolução substitutiva da resolução n.º 001/2012	AGER-PRO-2022/00747	Disciplinar os procedimentos administrativos comuns e regulatórios no âmbito da AGER	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
7	Gerais e Transversais	Elaboração de resolução que trate da produção de Normas na AGER/MT	AGER-PRO-2022/00179	Disciplinar os procedimentos para elaboração de normas no âmbito da AGER	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
8	Gerais e Transversais	Minuta Regimento interno da AGER/MT	AGER-PRO-2022/00498	Editar novo regimento da Agência em razão das alterações ocorridas na estrutura organizacional	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
9	Gerais e Transversais	Minuta Regimento Interno do Conselho Consultivo	AGER-PRO-2022/00473	Estabelecer as regras de funcionamento do Conselho Consultivo previsto na LC 429/2011	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
10	Gerais e Transversais	Propositura de revisão da LC 429/2011 (Projeto Nova AGER)	AGER-PRO-2022/00210	Adequar a LC 429/2011 às disposições da Lei Geral das Agências, especialmente em relação ao funcionamento da Diretoria Executiva Colegiada	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC

26	TCRIP	Elaboração de norma relativa à criação/extinção/modificação de polos	AGER-PRO-2022/00249	Estabelecer diretrizes técnicas gerais com relação à criação/extinção/modificação de polos	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
27	TCRIP	Alteração da Resolução 005/2014	AGER-PRO-2022/00217	Alterar a alínea "K", inciso I, Art. 8º, da Resolução 009-2017, que alterou a Resolução 005-2014 referente a não obrigatoriedade do certificado CADASTUR	Revisão	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
32	TCRIP	Resolução SIAC	AGER-PRO-2022/00188	Editar resolução para disciplinar a implantação do sistema de acompanhamento e controle SIAC	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
33	TCRIP	Proposta de alteração da Resolução 007/2020 (Atendimento ao usuário por telefone)	AGER-PRO-2022/00246	Estender as regras e prazo também para as novas empresas que integrarem o STCRIP	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
45	Rodovia	Proposta de alteração das Resoluções 010/2015 e 008/2017 e suas modificações	2022/00151	Editar uma norma que vise adequar e fixar a metodologia de atualização dos coeficientes de pedágio (CAC e CAA)	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
46	Rodovia	Elaboração de minuta de anteprojeto de lei para criação da TRFC Rodovias	CASAC/ML-PRO-2022/08010	Criar a TRFC para o setor de rodovias	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
47	Rodovia	Minuta de Resolução da Lei 8.264/2004 sobre isenção de pedágio	AGER-PRO-2022/01589	Regulamentar a forma de liberação de passagem automática dos veículos isentos previstos em Lei nº 8264/2004	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
50	Gás	Conta gráfica setor de gás canalizado	AGER-PRO-2022/00334	Estabelecer 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	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
51	Gás	Plano de contas do setor de gás canalizado	2022/00107	Instituir o Plano de Contas a ser utilizado obrigatoriamente por todas as empresas concessionárias do setor de gás canalizado do Estado e, os procedimentos para remessa das demonstrações contábeis anuais	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
52	Ferrovia	Verificador independente para o transporte ferroviário	2022/00662	Estabelecer as regras para realizar a seleção para credenciamento de Verificador Independente	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC
53	Ferrovia	Elaboração de minuta de projeto de lei para criação da TRFC Ferrovias	2022/00663	Criar a Taxa de Regulação Controle e Fiscalização para o setor de ferrovia	Criação	Concluído	Agenda aprovada 2022 DEC

No entanto, algumas ações previstas na agenda não foram concluídas dentro do período estipulado no documento aprovado em agosto de 2022. Abaixo estão detalhadas essas ações:

#	Eixo	Nome do Projeto	Identificação	Objetivo do Projeto	Criação/Revis.	Status	Agenda aprovada 2022/Inclusão
11	Gerais e Transversais	Minuta de termo de cooperação entre a AGER/MT e TCE/MT	AGER-PRO-2022/01647	Providenciar Termo de Cooperação para oportunizar o aprimoramento institucional da AGER, com capacitações, treinamentos, debates, fóruns, congressos.	Criação	Minuta elaborada	Agenda aprovada 2022 DEC
12	Gerais e Transversais	Edição de normas que discipline a realização de Eventos na AGER	AGER-PRO-2022/01587	Regulamentar a realização de Eventos promovidos pela AGER/MT	Criação	Em elaboração	Agenda aprovada 2022 DEC
23	TCRIP	Regulamentação da quantidade de passageiros que pode ser transportado em pé no transporte coletivo intermunicipal de passageiros de característica urbana, com proposta de alteração da Resolução 003/2019	AGER – PRO-2022/02682	Propor alteração do §2º, do art. 10 para criar uma regra mais executável pela fiscalização e entendimento do usuário para o transporte de passageiros em pé	Criação	Minuta elaborada	Agenda aprovada 2022 DEC
28	TCRIP	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	AGER-PRO-2022/00245	Disciplinar a divulgação de publicidade de utilidade pública no interior dos veículos das concessionárias do STCRIP	Criação	Em elaboração	Agenda aprovada 2022 DEC
29	TCRIP	Elaboração de norma que trate de expedição de autorização precária, conforme estabelecido no TAC firmado com o MP/MT	AGER-PRO-2022/00218	Regulamentar a forma de expedição de autorização precária para operar o serviço de transporte principal e/ou alternativo, com o fim de atender o primeiro termo aditivo ao TAC firmado com o MP/MT em 25/09/2007	Criação	Minuta elaborada	Agenda aprovada 2022 DEC
30	TCRIP	Anteprojeto de Lei relativo ao Transporte Alternativo	AGER-PRO-2023/00424	Regulamentar a operação do serviço de transporte alternativo intermunicipal	Criação	Em elaboração	Agenda aprovada 2022 DEC
31	TCRIP	Elaboração de minuta de projeto de lei para alteração da Lei nº7.981/2003 - TRFC STCRIP	AGER-PRO-2022/00279 - AGER-PRO-2022/00280	Alterar a Lei nº7981/2003 que dispõe sobre a TRFC – STCRIP, para o fim de recalcular a constante "M" (média do custo operacional da fiscalização por quilômetro da linha fiscalizada)	Criação	Minuta elaborada	Agenda aprovada 2022 DEC
34	TCRIP	Anteprojeto de Lei relativa à regulamentação do transporte intermunicipal de taxistas e aplicativos de passageiros	sem processo criado	Regulamentar o limite e o alcance do transporte intermunicipal realizado por táxis	Criação	Em estudo	Agenda aprovada 2022 DEC
35	TCRIP	Normativa relativa aos Terminais Rodoviários, Pontos de Parada e Pontos de Embarque e Desembarque, inclusive CRC	sem processo criado	Regulamentar as disposições da LC 432/2011	Criação	Em estudo	Agenda aprovada 2022 DEC

36	TCRIP	Metodologia da revisão ordinária dos contratos de concessões do STCRIP	AGER-PRO-2022/01731	Realizar estudos para a elaboração de uma resolução que edite um Manual para estabelecer a metodologia da revisão ordinária dos contratos e concessões do STCRIP	Criação	Em estudo	Agenda aprovada 2022 DEC
48	Rodovia	Análise da pertinência dos termos da alteração do Decreto Estadual nº 167/2019	SINFRA-PRO-2022/03186	Analisar a competência e ações da AGER no exercício da Regulação e Fiscalização das parcerias celebradas entre a Secretaria de Estado de Infraestrutura e Logística e as Organizações da Sociedade Civil no âmbito de competência do Estado de Mato Grosso nos sistemas rodoviário, aeroportuário e aquaviário	Criação	Em elaboração	Agenda aprovada 2022 DEC

Das temáticas incluídas pela Diretoria Executiva Colegiada, durante o ano de 2023 e agosto de 2024, foram concluídas 3 iniciativas até o momento e tratam-se das seguintes matérias:

57	Gerais e Transversais	Elaboração de minuta de anteprojeto de lei para criação da TRFC do Transporte Hidroviário	AGER-PRO-2022/03068	Instituir a Taxa de Regulação, Fiscalização e Controle dos serviços de Saneamento Básico no Estado de Mato Grosso	Criação	Concluído	Inclusão
58	Saneamento Básico	Elaboração de minuta de anteprojeto de lei para criação da TRFC dos serviços de Saneamento Básico	SEFAZ-PRO-2022/02573	Instituir a Taxa de Regulação, Fiscalização e Controle do Transporte Hidroviário de Passageiros, veículos, cargas na navegação interior de travessias no Estado de Mato Grosso	Criação	Concluído	Inclusão
59		Proposta de elaboração de resolução normativa do cronograma de obras contidas no programa de exploração previsto no instrumento de concessão firmado junto ao Governo do Estado	AGER-PRO-2023/03566	Disciplinar o procedimento para que as empresas concessionárias de rodovias divulguem o cronograma de obras previsto no PER	criação	Concluído	Inclusão

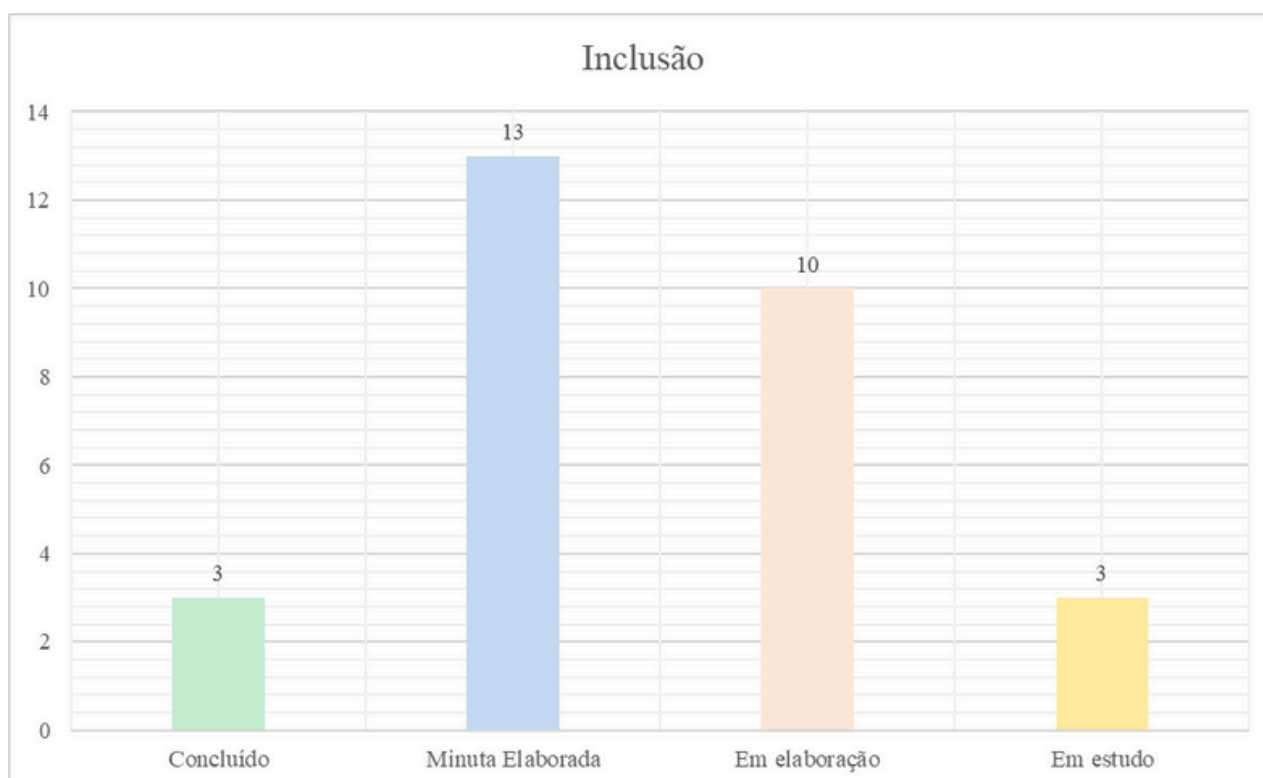
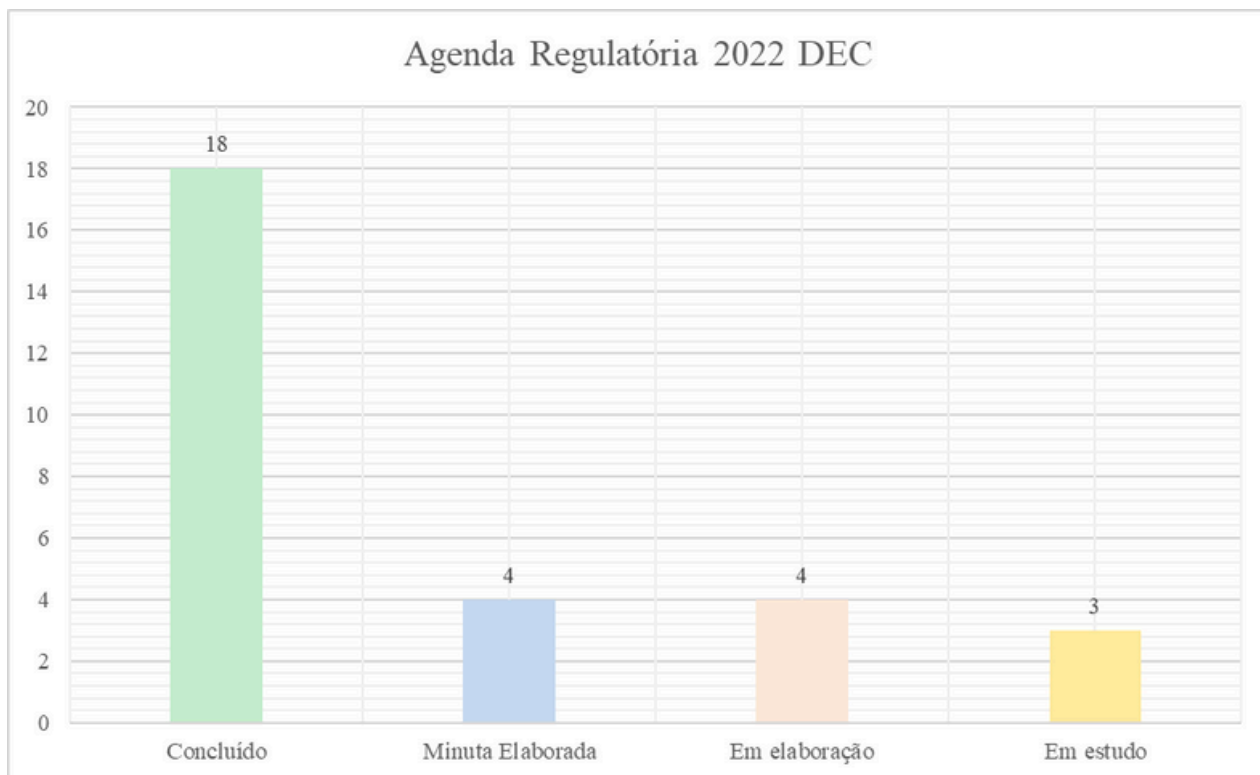
A seguir traz-se o detalhamento das iniciativas que ainda estão em fase de conclusão, isto é, já possuem as minutas elaboradas, mas ainda não aprovadas, as que estão em elaboração e as que estão na fase de estudo:

1	Gerais e Transversais	Revisão da Resolução Normativa nº 004/2023	AGER-CIN-2023/01751	Promover a revisão para que os processos de relatoria natural distribuídos a diretor diverso, em função da vacância do relator natural, e que ainda não tenha relatório, deverão ser devolvidos ao relator natural.	Revisão	Em elaboração	Inclusão
3	Gerais e Transversais	Edição de norma visando revisão/atualização da Resolução Normativa AGER/MT Nº 002/2009	AGER-PRO-2022/02618	Revisão da norma	Revisão	Em estudo	Inclusão
4	Gerais e Transversais	Minuta de Análise de Impacto Regulatório – AIR	AGER-PRO-2024/00221	Disciplinar no âmbito da AGER os procedimentos para elaboração de AIR	Criação	Minuta elaborada	Inclusão
13	Gerais e Transversais	Edição de norma que dispõe sobre Projeto de Reconhecimento	AGER-PRO-2022/02087	Disciplinar as concessões de honorarias no âmbito da AGER/MT	Criação	Minuta elaborada	Inclusão
14	TCRIP	Revisão ordinária da Resolução Normativa nº 007/2021 que "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."	AGER-PRO-2022/03049	Revisão Extraordinária da Resolução nº 007/2021/AGER. Realizar a avaliação da aplicabilidade da resolução no período, propondo as adequações que se mostraram necessárias para o seu aperfeiçoamento, conforme decisões da Diretoria Executiva Colegiada - DEC e demandas das áreas técnicas da Agência.	Revisão	Em elaboração	Inclusão
15	TCRIP	Proposta de normatização de tempo de tolerância de atraso no horário de partida, em situações de caso fortuito, força maior e períodos chuvosos.	AGER-PRO-2024/01083	Criar uma regra de tempo de tolerância para atrasos nos horários de partida, devidamente justificados pela empresa	Criação	Em elaboração	Inclusão
16	TCRIP	Proposta de normatização para utilização de veículos de terceiros em casos excepcionais	AGER-PRO-2022/01243 (AGER-CIN-2023/01494)	Possibilitar a utilização de veículos de terceiros em casos excepcionais,	Criação	Em estudo	Inclusão
17	TCRIP	Proposta de minuta de resolução que dispõe sobre os procedimentos para consolidação e remessa das informações contábeis, fiscais e tributárias pelas concessionárias do serviço público de transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros do Estado de Mato Grosso	AGER-PRO-2024/00385	Revisar e aprimorar a Resolução n.º 002, de 26 de fevereiro de 2019 e suas alterações	Revisão	Minuta elaborada	Inclusão
18	TCRIP	Proposta de minuta de resolução que dispõe sobre a contratação do seguro de responsabilidade civil obrigatório-RCO pelas empresas concessionárias, permissionárias e autoritárias que operam no Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros-STCRIP e pelas empresas de fretamento, em todas as suas modalidades.	AGER-PRO-2024/00383	Revisar e aprimorar a Resolução nº 006 de 12 de junho de 2015	Revisão	Minuta elaborada	Inclusão

19	TCRIP	Proposta de minuta de resolução que estabelece como obrigatória a Inspeção Técnica nos veículos autorizados a operar no Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros e de fretamento, em todas as suas modalidades, bem como as regras para a sua realização	AGER-PRO-2024/00382	Estabelecer novas regras para inspeção técnica veicular, no STCRIP e nas modalidades de fretamento, em substituição a Resolução nº 001, de 06 de abril de 2006	Revisão	Minuta elaborada	Inclusão
20	TCRIP	Proposta de Minuta de resolução que estabelece as regras para o credenciamento de empresas para realização de Inspeção Técnica obrigatória nos veículos autorizados a operar no	AGER-PRO-2024/00381	Estabelecer novas regras para credenciamento de empresas para realizar inspeção técnica veicular, no STCRIP e nas modalidades de fretamento, em substituição a Resolução nº 001, de 06 de abril de	Criação	Minuta elaborada	Inclusão
21	TCRIP	Proposta de minuta de resolução que dispõe sobre a emissão e renovação de Certificado de Registro Cadastral para operadores do transporte coletivo rodoviário intermunicipal de passageiros nas	AGER-PRO-2024/00358	Revisar e aprimorar a Resolução n.º 05, de 17 de dezembro de 2014 e suas alterações	Revisão	Minuta elaborada	Inclusão
22	TCRIP	Proposta de minuta de resolução que dispõe sobre o procedimento para emissão e renovação do Certificado de Registro Cadastral para as empresas delegatárias do STCRIP e dá outras providências.	AGER-PRO-2024/00355	Revisar e aprimorar a Resolução	Revisão	Minuta elaborada	Inclusão
24	TCRIP	Elaboração de Resolução Normativa contendo a determinação de diferença mínima a vigor entre os coeficientes da tarifa básica e diferenciada.	AGER-PRO-2024/01668	Disciplinar a regra de diferença mínima entre os coeficientes fixados para as tarifas da categoria básica e categoria diferenciada do STCRIP	Criação	Em elaboração	Inclusão
25	TCRIP	Elaboração de normativa que discipine a concessão do SELO TURISMO LEGAL	AGER-PRO-2022/03092	Definir os procedimentos para a concessão do Selo Turismo Legal aos prestadores do serviço de FRETAMENTO TURÍSTICO no estado de Mato Grosso que estejam com Certificado de Registro Cadastral, seguro de responsabilidade civil obrigatório e vistoria válidos	Criação	Minuta elaborada	Inclusão
38	TCRIP	Definição sobre regras de negócios do fluxo procedimental no Sistema TEM	AGER-CIN-2023/01600	Definir regras as regras de negócios quando mantido o auto de infração por falta de apresentação de defesa, recurso ou decisão terminativa da AGER/MT, devendo o autuado ser intimado para proceder ao recolhimento da multa no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da notificação, sob pena de inscrição em dívida ativa e cobrança judicial;	Criação	Em elaboração	Inclusão
39	TCRIP	Gratuidade crianças até 5 anos e segunda via bilhete	AGER-PRO-2022/02255	Definir as regras para permitir o transporte de crianças até 5 anos, sem pagamento de passagem, desde ocupante do mesmo assento do responsável	Criação	Minuta elaborada	Inclusão
40	TCRIP	Minuta de Resolução de Projeto de Reconhecimento	AGER-PRO-2022/02087	Estabelecer no âmbito da AGER/MT regras para concessão de honorarias	Criação	Minuta elaborada	Inclusão

41	TCRIP	Resolução Pontos de embarque/Desembarque, Pontos de parada, Pontos de seção e Terminais rodoviários	AGER-PRO-2022/00323	Disciplinar as regras de concessão e utilização dos pontos de embarque/desembarque, de paradas, de seções e terminais	Criação	Em elaboração	Inclusão
42	TCRIP	Proposta de minuta que dispõe sobre a remessa de informações e comprovação de regularidade com os seguros e garantias exigidos pelos contratos firmados com as delegatárias dos serviços públicos do Estado de Mato Grosso	AGER-PRO 2024/00384	Regulamentar a remessa de informações e comprovação de regularidade com os seguros e garantias exigidos pelos contratos firmados com as delegatárias dos serviços públicos do Estado de Mato Grosso	Revisão	Minuta elaborada	Inclusão
43	TCRIP	Proposta de minuta de resolução substitutiva a Resolução Normativa 007/2023 que dispõe sobre envio de informações sobre viagens pelas delegatárias do STCRIP	AGER-PRO-2024/01254	Substituir a Resolução Normativa 007/2023 que dispõe sobre envio de informações sobre viagens pelas delegatárias do STCRIP	Revisão	Minuta elaborada	Inclusão
44	Rodovia	Regulamentação da aplicabilidade do Desconto por Atraso e Inexecução de Obra para todos os contratos de concessão do sistema rodoviário	sem processo criado	Regulamentar a aplicabilidade do desconto por atraso e inexecução de obra para todos os contratos de concessão do sistema rodoviário	Criação	Em estudo	Inclusão
49	Gás	Elaboração de Resolução Normativa sobre Condições Gerais dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado.	AGER-PRO-2023/00341	Estabelecer os requisitos para que a concessionária realize os serviços previstos na legislação, incluindo os prazos das obras de expansão do Sistema de Distribuição de Gás Canalizado em Mato Grosso, assim como as condições da sua utilização pelos usuários e interessados.	Criação	Em elaboração	Inclusão
54		Elaboração de minuta de alteração da Resolução Normativa nº 003/2022	AGER-PRO-2023/02808	Alterar a Resolução Normativa nº 003/2022 para permitir a condução das audiências públicas também pelos Diretores Reguladores, quando entenderem como pertinente	Revisão	Em elaboração	Inclusão
55	TCRIP	Elaboração de Resolução Normativa contendo a determinação de diferença mínima a vigor entre os coeficientes da tarifa básica e diferenciada.	AGER-PRO-2024/01668	Estabelecer a determinação de diferença mínima a vigor entre os coeficientes da tarifa básica e diferenciada.	Criação	Em elaboração	Inclusão
56	Rodovia	Elaboração de Resolução de Fiscalização de Rodovias	AGER-PRO-2022/0182	Estabelecer mecanismos formais para Planejamento, Execução e Documentação da atividade de fiscalização do Sistema de Rodovias Delegadas à iniciativa privada	Criação	Em elaboração	Inclusão

Fazendo-se uma representação gráfica, o desempenho da Agência na realização das iniciativas de normatização constantes da agenda regulatória, período agosto de 2022 a agosto de 2024, teve o seguinte resultado:



Vê-se que ao longo do período, a AGER/MT conseguiu implementar uma parte significativa das ações previstas, resultando em melhorias concretas no ambiente regulatório.

A execução da agenda aprovada em 2022, com a inserção de demandas durante o ano de 2023 e primeiro semestre de 2024, mostrou que um período de 2 anos é um tempo adequado de vigência para a agenda, capaz de permitir um planejamento eficiente e dar previsibilidade às iniciativas normativas que a Agência pretende implementar em médio prazo.

Assim, foi proposto à Diretoria Executiva Colegiada a fixação da vigência das futuras agendas regulatórias para um período bienal, iniciando sua construção sempre no segundo semestre que antecede o biênio seguinte, sugerindo-se o mês de setembro como sendo o marco inicial para as ações de construção das agendas regulatórias no âmbito da AGER/MT.

A fixação de uma periodicidade permitirá que a Agência mantenha o foco nas ações estratégicas, assegurando previsibilidade e transparência na continuidade do aprimoramento regulatório, bem como consiga mitigar as necessidades que se revelem justificadamente emergenciais, aprovando novas demandas para compor a agenda, ao longo do seu período de vigência.

A proposta apresentada pela Unidade Normatização foi aceita e aprovada pela Diretoria Executiva Colegiada na 6ª Reunião Extraordinária Administrativa e Convalidada na 16ª Reunião Ordinária Deliberativa.

Em setembro de 2024, iniciou-se a construção da Agenda Regulatória para o biênio 2025-2026, que será formada pelos temas remanescentes da agenda anterior, e por temas que forem sugeridos pelos Poderes Concedentes (SINFRA e SEDEC) e pelas áreas técnicas da Agência, para isso foram encaminhados ofícios aos representantes das citadas secretarias e, também aberta uma consulta interna para receber contribuições dos setores da AGER/MT.

Posteriormente, também será aberta uma consulta pública para oportunizar a participação social na construção do instrumento.



9

Modelagem e monitoramento de processos.

Produto: Manual técnico publicado.

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

A modelagem dos processos é uma etapa da elaboração do Manual Técnico de Processos da AGER/MT. Foram concluídas as etapas de elaboração e publicação de portaria do Grupo de Trabalho (GT), elaboração da parte documental, elaboração da cadeia de valor e já foram modelados os processos da Ouvidoria e parte de STCRIP. Visando contribuir com a implementação da Gestão por Processo foi realizado o curso, em formato de oficina (teoria e prática), transformação de processos de negócio, ofertado para os líderes dos setores e seus auxiliares diretos, ministrado pela equipe do Escritório de Processos Central – SEPLAG/MT no período de 07 a 15 de outubro de 2024.

Em continuidade ao processo de formação em gestão por processo foi realizado, pelo Escritório de Processo / SEPLAG, Workshop de Mapeamento e Modelagem seguindo BPMN, no período de 30 de outubro a 01 de novembro de 2024.

10

Desenvolvimento e implantação do novo sistema.

Produto: TEM implantado e Módulo STCRIP desenvolvido e implantado.

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

Avaliação da execução: Após longo período de um processo administrativo, foi realizado acordo para que a empresa Squadra fizesse a entrega do Talonário Eletrônico de Multa (TEM), sistema de fiscalização a campo. A Squadra encerrou o seu trabalho em fevereiro de 2024.

Iniciando um novo ciclo de desenvolvimento, foi assinado um contrato com a MTI em parceria com LOGLAB em 29/12/2023. Durante as reuniões iniciais, identificou-se a necessidade de um aditivo contratual para ajustar as métricas de mensuração da qualidade do produto entregue e as garantias contratuais. O aditivo foi formalizado em 12/04/2024. No dia 15/04/2024, foi emitida uma ordem de serviço para a elaboração do Documento de Visão do desenvolvimento do novo sistema - Módulo STCRIP. Esse documento desempenhou um papel crucial na compreensão das necessidades do produto a ser desenvolvido. Durante essa fase, foram coletadas e consolidadas informações essenciais para o projeto, resultando em um documento final entregue em 16/05/2024.

Na fase seguinte, foi criada uma nova ordem de serviço para o projeto, que, em sua fase inicial, contemplou o planejamento detalhado, incluindo a arquitetura do sistema, o escopo a ser desenvolvido e o cronograma, além da estimativa de custos. Este planejamento foi aprovado pela AGER em 07/08/2024.

Atualmente, o projeto está na fase de desenvolvimento do novo sistema. Para o ano de 2024, estão previstas quatro releases: a Release 1 será focada no controle de permissão para todo arcabouço de sistema a ser desenvolvido pelo projeto, a Release 2 contemplará o webservice do BPE, e as Releases 3 e 4 trarão melhorias necessárias no TEM (Talonário Eletrônico de Multas) para colocar em funcionamento.

Arquivo Certo

Produto: Arquivo físico reduzido ou 100% digitalizado.

Resultado Esperado: Arquivo físico eliminado e processos digitalizados.

Este projeto visa reduzir e/ou eliminar os processos físicos, constantes do arquivo da AGER, dando o devido destino aos documentos e processos físicos, conforme estabelecido em normativas próprias e nas orientações oriundas do órgão central de gestão de documentos – SEPLAG.

Em 2024, a Comissão Permanente de Avaliação de Documentos realizou 3 eliminações de lotes de documentos. Foram eliminadas 354 caixas box, em um total de 11.366 processos. Fora ainda realizada a contagem das caixas dos processos / documentos de guarda permanente, bem como aqueles que se exige guarda superior a 10 anos, para encaminhá-los à superintendência de Arquivo Público.

Assim, foram dados tratamento a 100% dos processos físicos ativos no sistema Protocolo SAD (antigo sistema de protocolo).

Ações de transparência ativa e controle social.

Produto(s): Audiências públicas realizadas, consultas públicas realizadas, sessões regulatórias com acesso e divulgadas no site, agenda regulatória divulgada e implementada.

Resultado Esperado: Ampliar a transparência, o controle social e a prestação de contas à sociedade.

Avaliação da execução: Nos últimos anos, a AGER tem ampliado consideravelmente a transparência ativa por meio de um conjunto de ações / medidas, como por exemplo: 1) Elaboração do Relatório Anual de Atividades. Este documento que visa descrever as principais atividades desenvolvidas em cada área de atuação (Rodovias concedidas, Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Energia, Gás Canalizado, Ferrovia, Travessias); 2) Divulgação das gravações das sessões regulatórias e Reuniões Deliberativas; 3) Carta de serviços disponibilizada no site; 4) Todas as propostas de normatização (minutas) passam por audiências ou consultas públicas, atendendo a critérios previamente estabelecido em resolução; 5) Disponibilização, no site da agência, dos seguintes demonstrativos contábeis: a) Balanço Orçamentário; b) Balanço Financeiro; c) Balanço Patrimonial; d) Demonstrativo de Variações Patrimoniais; e) Demonstrativo da Dívida Fundada Interna; f) Demonstrativo da Dívida Flutuante; g) Relatório de Inventário; h) Relatório de Veículos Oficiais; i) Relatório de Imóveis; 6) Link com as Receitas e Despesas (execução Orçamentária e Financeira); 7) Licitações e Contratos; 8) Plano Anual de Contratações – PAC; 9) Lista de

Fiscais de contratos; 10) Convênios; 6.13) Despesas com pessoal; 11) Relação de terceirizados; 12) Plano Anual de Acompanhamento do Controle Interno – PAACI.

Houve ainda a edição da norma de acesso à informação, onde a agência definiu as informações ativas disponibilizadas em seu site. Também foi editada a importante norma que trata de Audiência e consulta pública que tem sido amplamente empregada pela agência e também em atos conjuntos com o poder concedente na evolução das políticas públicas.

Outra ação de transparência ativa é a divulgação da agenda anual de reuniões deliberativas e administrativas no site, possibilitando o acompanhamento das reuniões por toda a sociedade.

Implantação do Quali-Reg.

Produto: Autoavaliação realizada.

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

Avaliação da execução: Em 2019, a 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”. 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: Agência Nacional de Energia Elétrica; Agência Nacional de Transporte Terrestres (ANTT); Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (ADASA/DF) e a AGER/MT. O Projeto de Avaliação da Capacidade Institucional para a Regulação foi ampliado e foram realizadas avaliações em 42 (quarenta e duas) agências reguladoras até o final de 2022.

Em 2022 foi publicada a Portaria nº 029/2022/AGER/MT que instituiu a Comissão Permanente de Autoavaliação da Capacidade Institucional para a Regulação da AGER/MT. Os objetivos da Comissão Permanente é de (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) Sugerir 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 um dos insumos para o processo de Planejamento Estratégico.

A AGER já realizou avaliação nos anos de 2020, 2021, 2022 e 2023.

Turismo Legal.

Produto: Projeto implantado.

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

Avaliação da execução: A AGER/MT, em parceria com a 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).

As empresas devidamente cadastradas na agência como operadoras de fretamento turístico recebem um selo que deve ser afixado em local fácil visibilidade. O referido selo possui um QR CODE que permite ao usuário consultar a regularidade da empresa e dos seus veículos (pagamento de seguro e inspeção veicular).

O Selo Turismo Legal encontra-se em fase de normatização por meio da proposta de Resolução Normativa (AGER-PRO-2022/03092), que dispõe sobre as normas para a implantação do Programa Selo Turismo Legal no âmbito do Estado de Mato Grosso, exclusivamente para empresas de fretamento turístico devidamente cadastradas na AGER/MT.

A Resolução que normatiza o Programa Selo Turismo Legal está na fase de CONSULTA PÚBLICA (Consulta Pública nº 08/2024) destinada a reunir contribuições para aprimoramento da Minuta de Resolução que: “DISPÕE SOBRE SELO DE TURISMO LEGAL.”, com início à 00h (zero hora) do dia 24/10/2024, até às 23h59min, do dia 23/11/2024.

15

Implantação do programa de integridade.

Produto: Plano de integridade implementado.

Resultado Esperado: Prevenção, detecção e ações para sanar irregularidades.

Em 2022, a Comissão de Ética da AGER/MT foi recomposta, após um período sem funcionar efetivamente, apesar de formalmente implantada. Em dezembro, foi publicada a Portaria nº. 040/2022/AGER/MT que regularizou a formação da Comissão, para garantir a não coincidência de mandatos e se adequar aos padrões definidos pelo Conselho de Ética Pública do Estado de Mato Grosso (CONSEP/MT).

Concomitantemente aos trabalhos típicos da Comissão de Ética, de consulta e julgamento de procedimentos de apuração de conduta antiética, a Comissão trabalhou na execução do Projeto Estratégico e entregou a Nota Técnica 01/2023 em 31/03/2023, que estabeleceu as diretrizes para a elaboração e atualização do Plano de Integridade da AGER/MT, aprovada pela DEC em 05/10/23.

No dia 31/01/2024 foi assinado o Termo de Adesão ao Programa de Integridade Pública INTEGRIDADE MT. Seguindo orientações e cronogramas da CGE, foi publicada a Portaria nº. 018/2024/AGER/MT, que dispõe sobre a Política de Gestão de Riscos de Integridade da AGER/MT, e a Portaria nº. 019/2024/AGER/MT, que institui o Grupo de Gestão de Riscos da AGER/MT.

A partir da instituição desse grupo, os trabalhos referentes à Integridade passaram a ser conduzidos pela Equipe de Integridade, formada pela Comissão de Ética e pelo Grupo de Gestão de Riscos da AGER/MT.

Nos dias 26 a 30 de agosto de 2024, foi realizada a Semana da Integridade, com o objetivo de conscientizar os servidores da Agência sobre o trabalho de gestão de riscos de integridade que seria realizado nas semanas seguintes, com a colaboração de todos.

Em 04/10/2024, foi elaborado, com participação da Comissão de ética, da Ouvidoria, da Presidência e da UNISECI, o "Fluxo de Recebimento de Denúncias da AGER/MT", que contempla a harmonização das normativas do CONSEP/MT e da CGE/MT no âmbito da agência. No dia 17/12/2024, foi realizado treinamento das Áreas envolvidas no novo procedimento.

Em 11/10/2024, foi instituída a Portaria sob nº031/2024 AGER/MT que trata do "Código de Conduta ética dos Servidores públicos Civis em exercício da Agencia de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Estado de Mato Grosso AGER/MT e Público Externo". Na mesma data foi alterada a Comissão de Ética para atender a Recomendação Técnica da CGE nº 120/2024/CGE, sob a Portaria de nº 032/2024 AGER/MT e efetuar a mudança de escopo quanto ao Código de Conduta Ética.

Antes da finalização desses trabalhos, a CGE alterou a forma de implantação do Plano de Integridade através da Recomendação Técnica da CGE nº 120/2024/CGE, que foi apresentada em um treinamento no Auditório da CGE no dia 23/10/2024.

De acordo com a nova metodologia, cada ente deve realizar sua autoavaliação no sistema E-Prevenção do TCU, plataforma de autosserviço do Programa Nacional de Prevenção à Fraude e Corrupção (PNPC). A Equipe de Integridade da AGER, conjuntamente com a NGER

e a UNICESI apresentou a autoavaliação realizada no dia 11/11/2024, que foi aprovada pela DEC. O próximo passo foi a consolidação das informações e elaboração do Plano de Integridade, no dia 10/12/2024, e a elaboração pela CGE do Relatório com resultados dos órgãos para Governador e CONDES.

As atividades e cronogramas da Integridade sofreram diversas alterações desde seu início, entretanto, é possível verificar um importante progresso nas ações e que relevantes produtos já foram gerados pela equipe.

Pesquisa de opinião dos usuários do STCRIP

Produto: Pesquisa de opinião concluída.

Resultado Esperado: Índice apurado.

Avaliação da execução: O Sistema de Acompanhamento e Controle (SIAC) é composto de vários subsistemas integrado entre si, dentre os quais a pesquisa de opinião dos usuários do STCRIP.

As pesquisas devem ser realizadas às expensas das concessionárias e sob a supervisão da AGER/MT, mediante a contratação de empresa habilitada e cadastrada na Agência, que meçam o grau de satisfação do usuário com os serviços prestados. Serão realizadas pesquisas de opinião periódicas com os usuários do serviço em cada concessão.

As pesquisas de opinião dos usuários farão parte do Quadro de Indicadores de Desempenho (QDI), cujo objetivo é avaliar o desempenho das concessionárias, por meio de indicadores que permitam acompanhar periodicamente a qualidade dos serviços prestados com relação à eficiência operacional, eficiência técnica e a percepção dos usuários. Assim, o desempenho da concessionária em relação à qualidade dos serviços prestados será avaliado por três indicadores:

- 1 – Indicador de Qualidade da eficiência operacional (IQO);
- 2 – Indicador de Qualidade da eficiência técnica (IQT);
- 3 – Indicador de Qualidade Percebida pelo usuário (IQU).

Foi publicada no Diário Oficial a Portaria nº 032/2023/AGER/MT que institui a comissão permanente que regulamenta o chamamento com fins de credenciamento, homologação de empresas de pesquisa a serem contratadas pelas concessionárias do STCRIP.

Foi publicada a resolução 011/2023. No entanto, após estudos e análise pela comissão permanente, foram realizados ajustes e elaborada nova minuta de resolução que está em trâmite.

Disponibilização dos dados de viagens pelas concessionárias e permissionárias do STCRIP – Fase de implantação do SIAC (Sistema de Acompanhamento e Controle STCRIP).

Produto: Painel de indicadores de viagens disponibilizado.

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

Para que o Sistema de Acompanhamento e Controle (SIAC) do STCRIP é preciso que a AGER consiga dados e informações das viagens: Viagens realizadas, horário de partida, horário das seções, horário de chegada, eventos que possam atrasar ou interromper as viagens, etc. Os dados e informações de viagens fazem parte das variáveis dos indicadores do SIAC.

Para isso, é preciso a realização de um conjunto de atividades / tarefas que possam possibilitar a execução deste projeto:

- a) Elaboração do dicionário de dados de viagens;
- b) Desenvolvimento do padrão de webservice que será utilizado.
- c) Elaboração de Resolução;
- d) Desenvolvimento de webservice padrão pelas empresas (concessionárias e permissionárias);
- e) Preparação do ambiente tecnológico para recebimento dos dados de viagens;

f) Recebimento e tratamento dos dados (disponibilização de painéis de indicadores).

Este projeto será executado concomitantemente ao desenvolvimento do módulo STCRIP (novo sistema). Sendo que está em implementação através de um plano diretor utilizando o modelo Gantt e performando com ordens de serviços específicas na forma do contrato com a MTI para desenvolvimento de Software e Business Intelligence.

18

Recepção e capacitação dos novos servidores – Receber Bem.

Produto: Servidor capacitado e acolhido.

Resultado Esperado: Compreensão da estrutura, principais atribuições das áreas, processos e visão sistêmica do funcionamento da agência, capacitação específica na área de atuação, bem como acolher os novos servidores.

O projeto tem por objetivo a recepção e capacitação dos novos servidores efetivos, cargos de nível superior e médio, isto é, Analistas Reguladores, Analistas Administrativos e Inspetores Reguladores. Está organizado para dar uma visão geral de toda a atuação da Agência, bem como capacitações específicas oferecidas pelas áreas de atuação, conforme lotação do novo servidor. A capacitação foi organizada por módulos, cada área e ou setor da agência preparou e apresentou seus processos, procedimentos e organização dos seus trabalhos.

No ano de 2024, foram realizadas duas capacitações do Programa Receber bem, onde a primeira ocorreu entre os dias 22 a 25 de janeiro de 2024 e a segunda capacitação aconteceu nos dias 01 e 02 de outubro de 2024.

2ª Etapa de melhorias no TEM (Talonário Eletrônico de Viagens) – Etapa de implantação do SIAC – Itens verificáveis.

Produto: Melhorias concluídas.

Resultado Esperado: Melhorar o desempenho do sistema e assegurar variável do SIAC.

19

Até dezembro de 2024, serão realizadas as seguintes melhorias no módulo de fiscalização a campo / TEM:

- Login MT
- Implantação o controle de permissão.
- Lotacionograma (permitir que a SREE possa emitir TNA pelo sistema)
- Sincronização do módulo (sistema) de fiscalização / TEM com o SCSP (Sistema de Controle de Serviços Públicos).
- Utilização da impressora para imprimir e fornecer ao motorista do veículo clandestino comprovante da apreensão.
- Parametrizar reincidência.

Em uma segunda etapa de melhorias serão implantadas melhorias que facilitem a utilização da ferramenta, dê mais agilidade às operações de fiscalizações e, ainda, possibilite gerar variáveis de indicadores (itens verificáveis) o SIAC (Sistema de Acompanhamento e Controle).

Consolidação e implementação do SIAC

Produto: Painéis de indicadores desenvolvidos.

Resultado Esperado: Capacidade de analisar do planejado (Projeto Executivo) e a operação das concessionárias e permissionárias do STCRIP e avaliação da prestação de serviço por meio de indicadores de qualidade.

Após o desenvolvimento do webservice padrão de viagem, desenvolvimento do webservice pelas empresas e envio dos dados de viagens pelas empresas, será possível iniciar o trabalho de estruturação dos painéis dos indicadores do SIAC.

O Quadro de Indicadores de Desempenho (QID) é composto pelos seguintes Indicadores:

1 – Indicador de Qualidade de Eficiência Técnica (IQT) que é constituído por:

- Índice de Ocorrências de fiscalização:
- Capacidade de manter o veículo em circulação sem aplicação de penalidades em atos de fiscalização.
- Índice de Confiabilidade na Condução.

- Capacidade de manter o veículo em circulação sem envolvimento em acidente de trânsito.
- Índice de Confiabilidade de Manutenção.
- Capacidade de manter o veículo em circulação, sem falhas técnicas.

2 – Indicador de Qualidade de Eficiência Operacional (IQO) que é constituído por:

- Índice de regularidade dos tempos de percurso
- Cumprimento dos tempos de percurso previsto para a realização das viagens.
- Índice de pontualidade de partida
- Cumprimento de horários de partida previstos para realização de viagens.
- Índice de frequência de partida
- Cumprimento das viagens previstas.

3 – Indicador de Qualidade Percebida pelo Usuário (IQU). Objeto por meio de pesquisa de opinião.

- O painel do QID (Quadro de Indicadores de Desempenho) composto pelos indicadores acima: 1) Indicador de Qualidade de Eficiência Técnica (IQT), 2) Indicador de Qualidade de Eficiência Operacional (IQO) e 3) Indicador de Qualidade Percebida pelo Usuário (IQU), expressará o nível de qualidade da prestação do serviço do Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado de Mato Grosso, isto é, a efetividade do serviço prestado.
- Para que se consiga atingir apurar o QID é preciso avançar com vários projetos, como por exemplo, conseguir receber as informações de viagens das concessionárias, realizar a pesquisa de opinião, desenvolver os painéis de indicadores.

Elaboração e padronização do Relatório Anual de Atividades.

Produto: Relatório publicado no site.

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

Avaliação da Execução: Este projeto é mais uma atividade e /ou medida que visa a ampliação da transparência e ainda a prestação de contas à sociedade. Já foram elaborados os Relatórios Anuais de Atividades dos anos de 2020, 2021, 2022 e 2023. Assim, a Agência passou a prestar contas anualmente à sociedade das suas atividades.

O último Relatório Anual de Atividades elaborado de 2023, no primeiro semestre de 2024, trouxe mudanças significativas em relação aos anteriores. Nos relatórios anteriores, as áreas descreviam as atividades e ou tarefas realizadas e de sua produção de documentos (ofícios, CIs, pareceres, etc.), respostas aos órgãos de controle e poder concedente, operações de fiscalização, reuniões, etc. Portanto, o relatório estava mais focado na rotina das unidades.

Após estudos e análises, os superintendentes reguladores propuseram à DEC mudanças no Relatório Anual de Atividades que passou a ser organizado por área de atuação e ou serviços (TCRIP – Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros, Fretamentos, Rodovias Concedidas, Travessias, Distribuição de Gás Canalizado, Energia Elétrica, Ferrovia) abordando as principais atividades desenvolvidas nas áreas de atuação, inovações, as manifestações dos usuários e os indicadores que mensuram a qualidade dos serviços. Desta forma, em vez de descrever os esforços empreendidos pelas unidades (estrutura organizacional), mudou-se o foco para as áreas de atuação. Com isso, relatório passou a ser mais enxuto, claro, conciso e a comunicar melhor com os delegatários, usuários e a sociedade as atividades desempenhadas pela Agência e seus impactos nas suas áreas de atuação.

Realização do 1º Seminário de Regulação da AGER/MT.

Produto: Seminário realizado.

Resultado Esperado: Discussões de temas relevantes para a regulação, com participações de representantes de delegatários, poder concedente, autoridades públicas e meio científico.

Nos dias 21 e 22 de março de 2024, a AGER/MT realizou seu 1º Seminário de Regulação, na Escola Superior de Contas, com o tema “Desafios e impactos da atividade regulatória na sociedade” . O seminário foi realizado em parceria com o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso. Reuniu autoridades públicas das diferentes esferas de poder, representantes das concessionárias responsáveis por serviços públicos delegados e membros da academia.

Foram ministradas palestras e discutidos temas de grande relevância para regulação:

- a)** Programa de Aprimoramento da Qualidade Regulatória (QualiREG).
- b)** SFE – Sistema Ferroviário Estadual.
- c)** Avanço tecnológico e as novas ferramentas de fiscalização do transporte intermunicipal de passageiros.
- d)** Gás Canalizado – Projetos da MT Gás para os próximos 5 anos.
- e)** Energia Elétrica – Principais pontos da REN 1.000 (Resolução Normativa Mil).
- f)** Participação Social no Processo Regulatório.
- g)** Rodovias Pedagiadas – Os desafios para a Adaptação do Projeto Inicial às necessidades atuais.
- h)** Energia Elétrica – Operação Tudo às Claras.
- i)** A incompletude dos contratos de concessão e a regulação como atividade mitigadora – Reequilíbrio econômico-financeiro das concessões.

A realização do primeiro seminário regulatório da AGER/MT em parceria com o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE-MT) foi um marco histórico para a regulação do Estado de Mato Grosso, demonstrou a capacidade de organização e articulação da alta direção e a competência e dedicação de sua equipe técnica. O evento teve alcance nacional e comprovou o nível de maturidade da AGER/MT.

Implantação do Conselho Consultivo.

Produto: Conselho implantado.

Resultado Esperado: Ampliar a transparência e o controle social.

Em 2023, após publicação do Decreto nº 331/2023, foi deliberado pela DEC a emissão de ofícios aos entes partícipes do Conselho, para a devida indicação de representantes no Conselho Consultivo. Após recebimento das indicações, a DEC em reunião deliberativa realizou a primeira seleção para a formação das listas tríplexes e o encaminhamento ao Governo de MT, conforme determina o Decreto. Logo, a AGER/MT está no aguardo da devolutiva do Governo de MT quanto posse aos indicados.

Implantação do MGG – Maturidade de governança e Gestão.

Produto(s): Avaliação realizada, plano de ação implantado.

Resultado Esperado: Melhorar a Maturidade de Governança e Gestão da AGER/MT.

Visando atingir o objetivo de melhorar a maturidade de Governança e Gestão, foi instituída, por meio da Portaria nº 009/2024/AGER/MT, publicada no Diário Oficial em 27/03/2024, a Comissão Permanente para aplicar o Instrumento de maturidade de Governança e Gestão Pública.

A AGER/MT concluiu a primeira aplicação do Instrumento de Avaliação de Maturidade de Governança e Gestão – IMGG 100 Pontos – em 30/09/2024. A aplicação contou com a participação efetiva dos níveis estratégicos e tático, bem como com a colaboração de todas as áreas. A avaliação obteve a validação externa posicionando a agencia na significativa classificação “Bronze 3 – pontuando 65,42 pontos”.

Em 2025, após a validação externa, será executado o Plano de Ação de Maturidade de Governança e Gestão.

Avaliação dos Objetivos Estratégicos

Houve um rico processo de discussão acerca da estrutura do Mapa Estratégico (estrutura e disposição das perspectivas), dos objetivos estratégicos e de seus indicadores e evidências. Este processo começou nas áreas e foi concluído no encontro estratégico, resultando no Mapa Estratégico revisado:



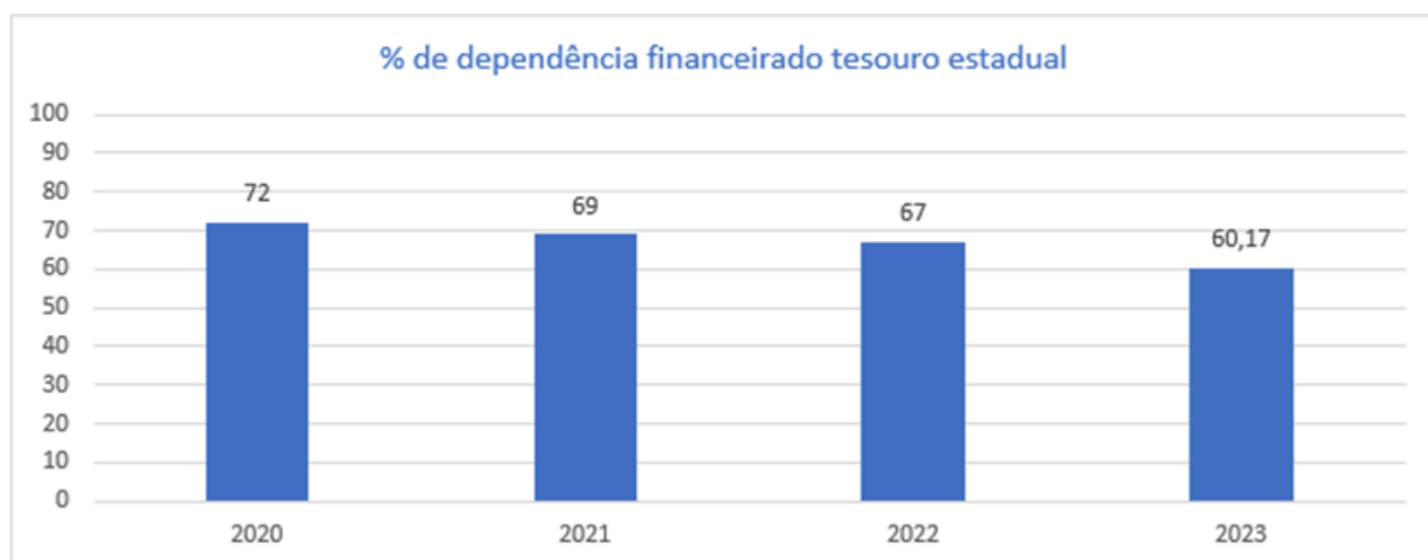
A avaliação dos objetivos estratégicos realizada no encontro estratégico seguiu a este novo Mapa estratégico.

Alcançar a autossuficiência financeira.

Indicador:

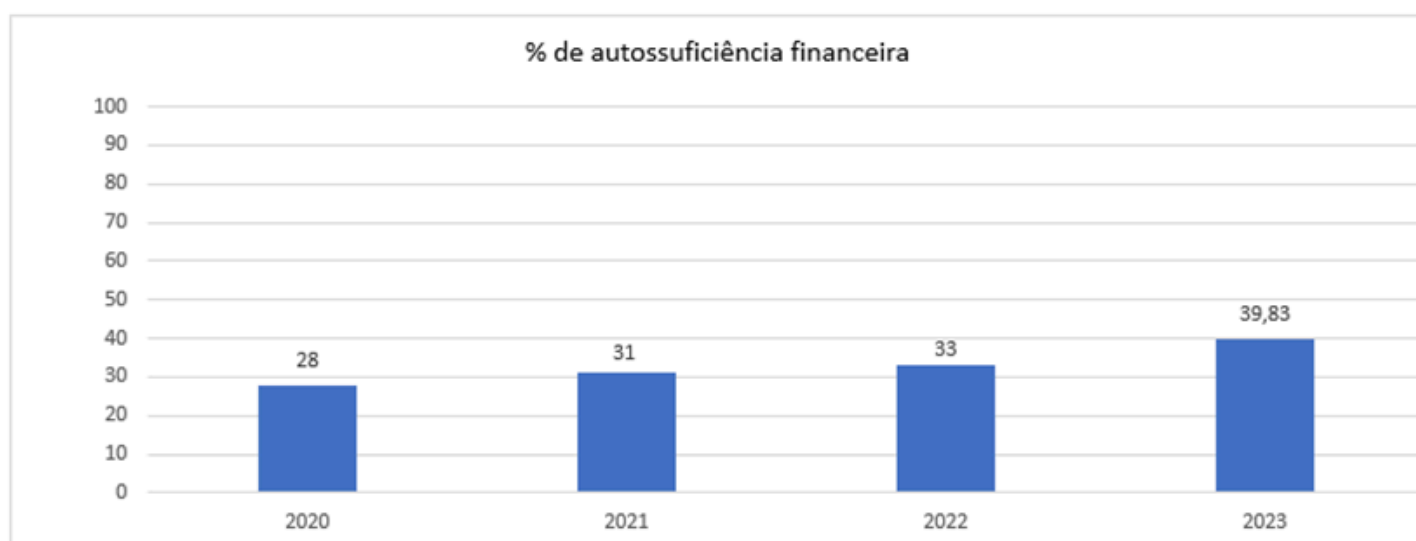
1) Grau de dependência da fonte do tesouro

Apuração: 2020 = 72%; 2021= 69%; 2022=67%; 2023=60,17%



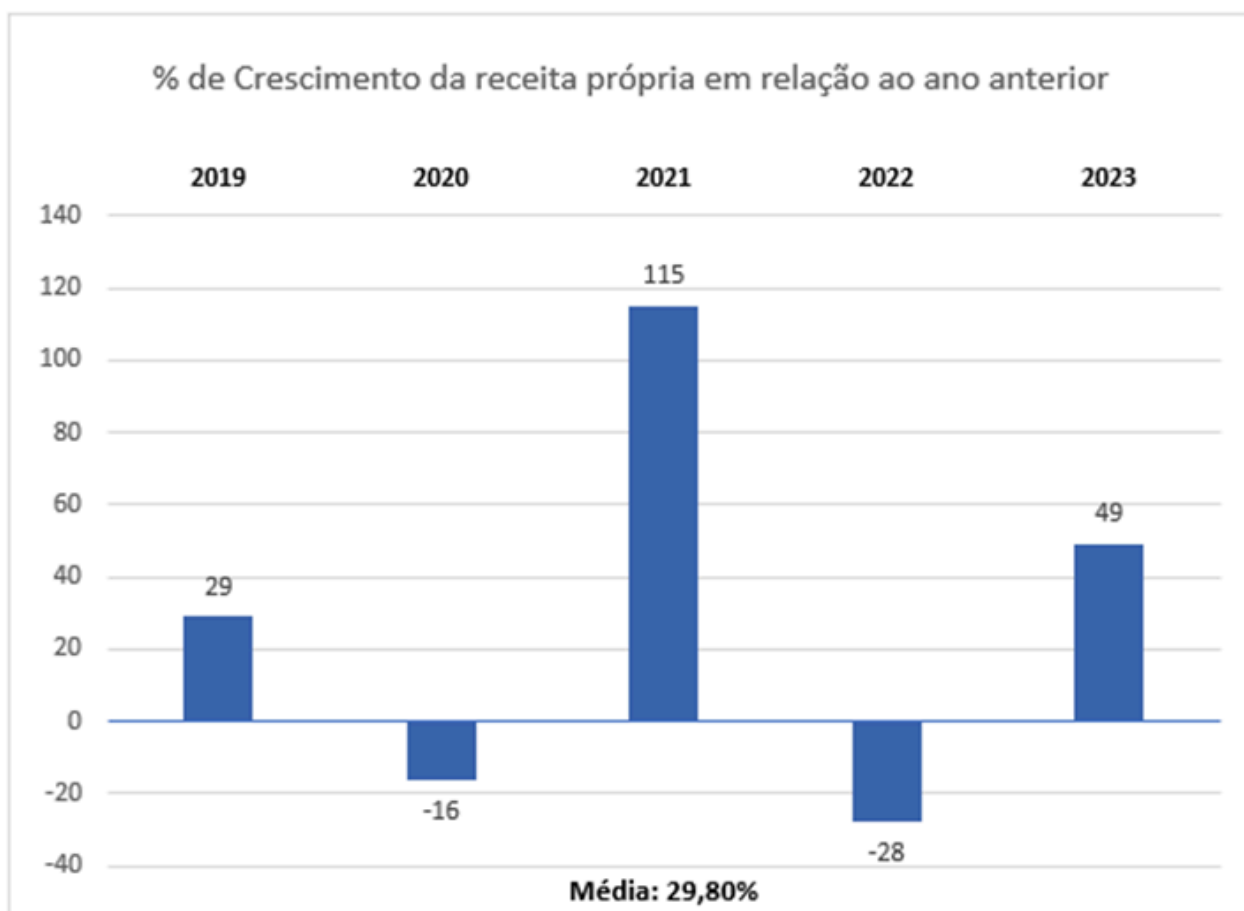
2) Grau de autossuficiência da AGER/MT.

Apuração: 2020=28%; 2021= 31%; 2022= 33%; 2023= 39,83%



3) Percentual de crescimento da receita própria do ano em relação ao ano anterior.

Apuração: 2019 = 29%; 2020= -16%; 2021=115%; 2022= -28%; 2023 = 49%.



Este objetivo teve sua redação alterada. Antes tinha a seguinte redação: “Reduzir a dependência financeira do Tesouro Estadual”.

Visando reduzir a dependência ou alcançar a autossuficiência financeira, foram realizados estudos que sinalizaram para a necessidade de reavaliação e/ou fixação de taxas, outorgas, multas, etc. Foram elaboradas minutas de projetos de lei e encaminhadas à Casa Civil. Estes estudos resultaram na elaboração de um projeto que tem como objetivo alcançar a autossuficiência financeira da Agência denominado “nova AGER/MT”.

O projeto “Nova AGER” tem por objetivo realização de estudos e a execução de ações que contribuam para a autossuficiência financeira da Agência. Tais medidas/ações seguem orientações de parecer e

auditoria operacional do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso. O Projeto “Nova AGER/MT” foi aprovado pela DEC e enviado à Casa Civil para análise e encaminhamentos.

Apesar da receita própria ter crescido 30% no período de 2018 a 2023, as despesas também cresceram, pois houve maior investimentos, melhoria da infraestrutura de trabalho, aumento de pessoal para poder atender às novas necessidades da Agência. É preciso assegurar à AGER uma estrutura que possibilite desempenhar suas atribuições e cumprir com sua missão institucional e legal.

Pelos indicadores acima, percebe-se uma grande dependência financeira da Agência em relação ao tesouro estadual. Para que conquiste sua autossuficiência financeira e, ainda, tenha estrutura e pessoal condizente com suas necessidades é preciso que o projeto “Nova AGER/MT” seja aprovado e implementado.

Melhorar as condições de trabalho

Que pese a ausência de indicadores para mensurar o avanço deste objetivo, é inegável que houve considerável melhora nas condições de trabalho dos servidores da Agência. Várias ações foram realizadas neste sentido:

- Substituição de computadores obsoletos por novos;
- Aquisição de monitores e disponibilização de dois monitores por servidor (quando necessário);
- Reformas e ampliação das salas de reunião;
- Reforma e sub substituição das estações de trabalho;
- Reforma dos postos de atendimento avançado;
- Substituição de mobiliário e alteração/modificação de layout dos ambientes de trabalho.

Melhorar a infraestrutura, capacidade e segurança de TI

A AGER, desde 2021, criou duas áreas para tratar tecnologia. A primeira, responsável pela infraestrutura de TI, Coordenadoria de Tecnologia da Informação, vinculada à Diretoria Administrativa Sistêmica (DAS). A segunda, atuando no Núcleo de Gestão Estratégica para Resultado (NGER), responsável pelo desenvolvimento do novo sistema da AGER/MT, visando tratar dados, gerar informações para atender as demandas e necessidades dos processos das áreas, o processo decisório, bem como contribuir com o desenvolvimento de conhecimento organizacional.

Desta forma, a equipe que atua no NGER é responsável pelo planejamento, acompanhamento, fiscalização e implantação do novo sistema da Agência. O desenvolvimento do novo sistema ocorre alinhado as ações de modelagem e melhoria de processos e a revisão da base legal. Visando, assim, o alinhamento entre processo, legislação e sistema (software).

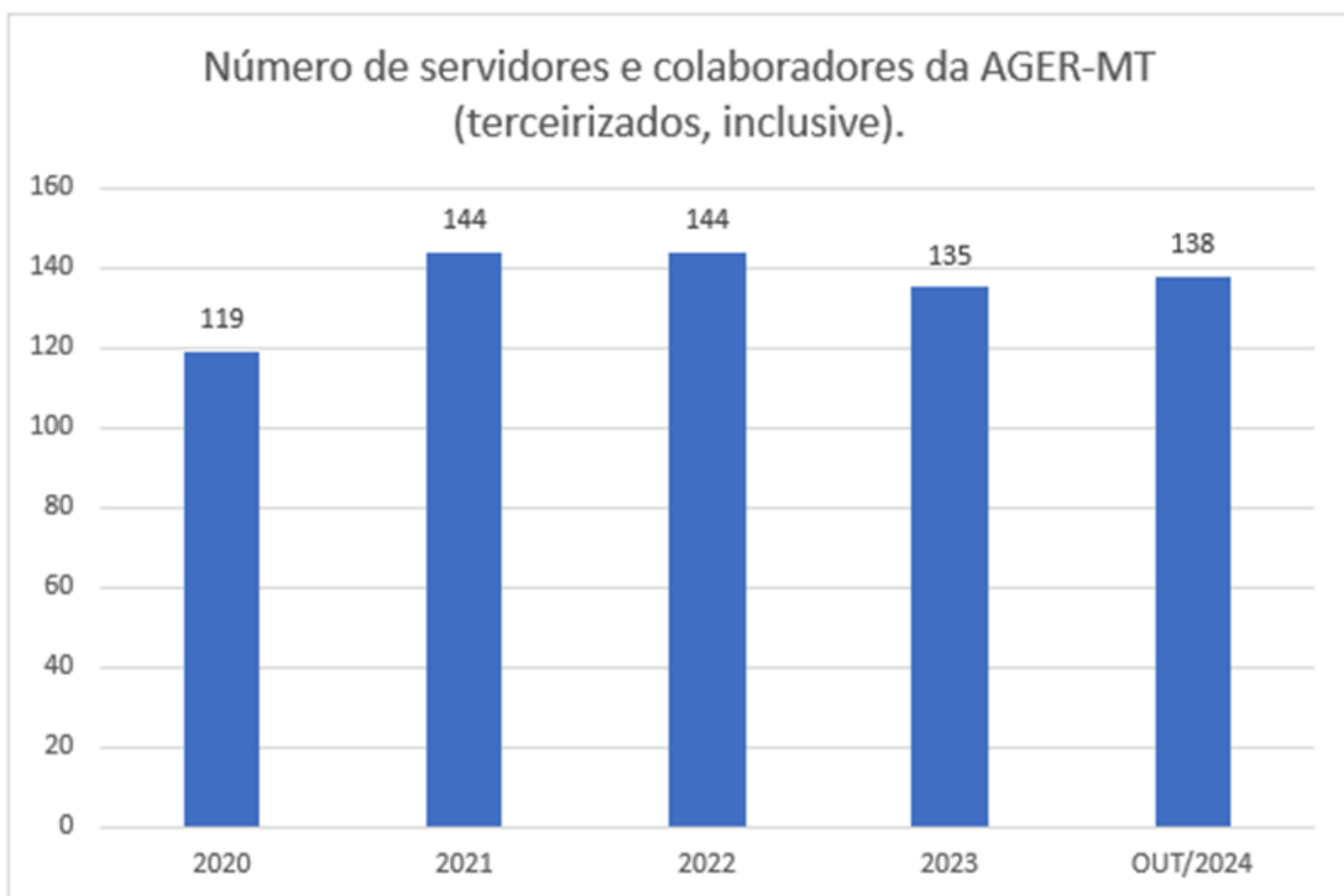
Como já descritas na avaliação do projeto “Melhorar a Infraestrutura de TI”, foram realizadas várias ações / medidas que visam assegurar maior segurança, confiabilidade, capacidade e estabilidade de dados e informações (rede) e também da internet. A COT (Coordenadoria de tecnologia) executou ainda ações para melhorar a organização de dados e informações da rede interna da AGER.

Adequar o quadro de pessoal às necessidades da Agência.

Indicadores:

1) Número de servidores e colaboradores da AGER-MT (terceirizados, inclusive).

Apuração: 2020 = 119; 2021= 144; 2022= 144; 2023= 135; 2024 = 138 (outubro de 2024).



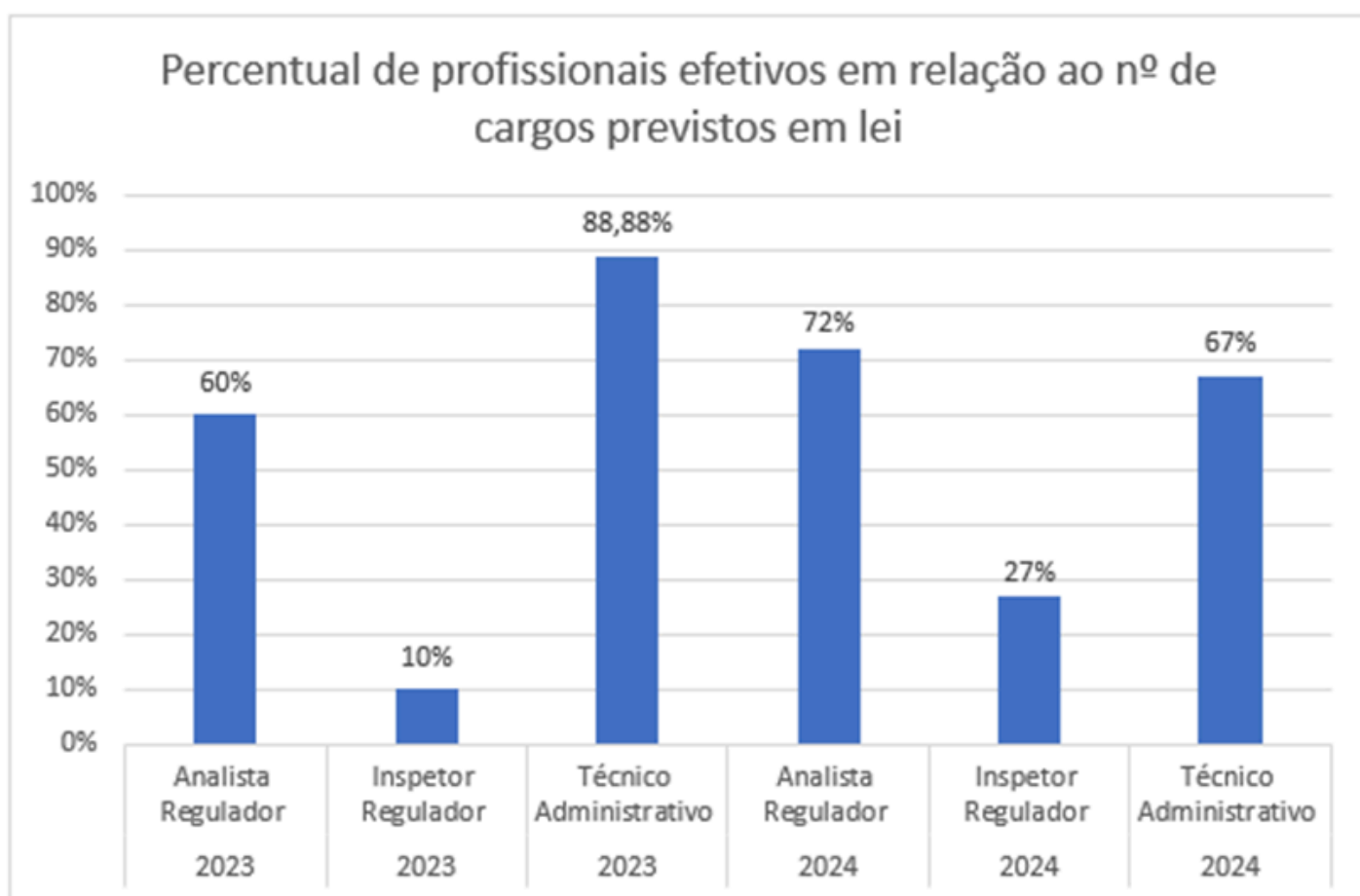
2) Percentual de profissionais efetivos em relação ao nº de cargos previstos em lei.

Apuração:

Analista Regulador – 2023: 60% (50 cargos previstos em lei, 30 Analista Regulador em atividade), 2024:72%.

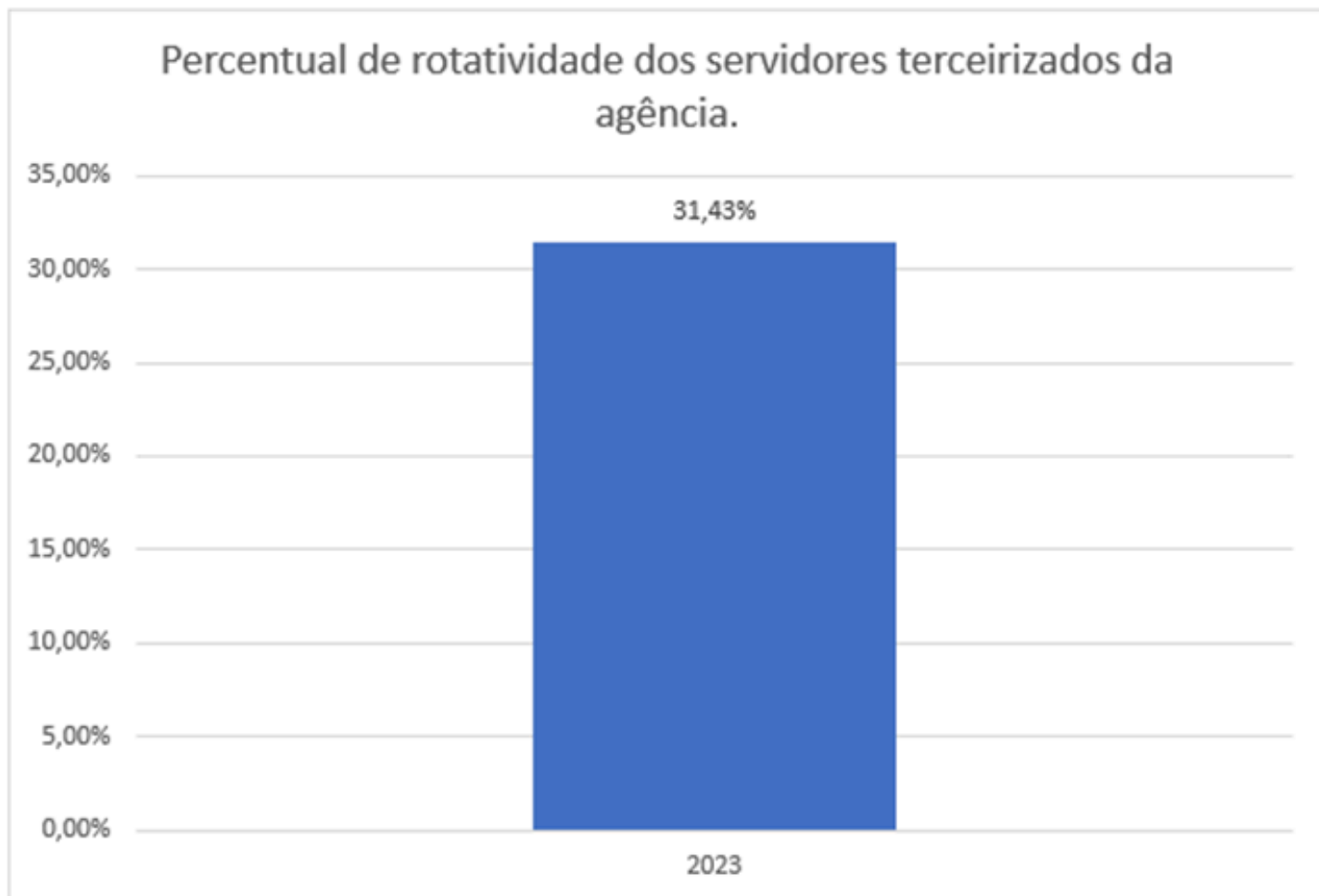
Inspetor Regulador – 2023: 10% (30 cargos previstos em lei, 03 em atividade), 2024: 27%.

Técnico Administrativo – 2023: 88,88% (9 cargos previsto em lei, 8 em atividade), 2024: 67%.



3) Percentual de rotatividade dos servidores terceirizados da Agência.

Apuração: 2023: 31,43%



4) Percentual de servidores efetivos exonerados, demitidos e cedidos no ano.

Apuração: 2023: 2,74%



Implantar incentivos para retenção de talentos na AGER/MT.

Benchmarking e cooperação junto as outras instituições, adotando as boas práticas.

Indicadores:

1) Número de servidores e colaboradores da AGER-MT (terceirizados, inclusive).

Apuração: 2020 = 119; 2021= 144; 2022= 144; 2023= 135; 2024 = 138 (outubro de 2024).



Há uma clara política de incentivo a busca de boas práticas e experiências exitosas 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 com práticas adotadas em outras instituições. O resultado tem sido o aperfeiçoamento de processos e procedimentos.

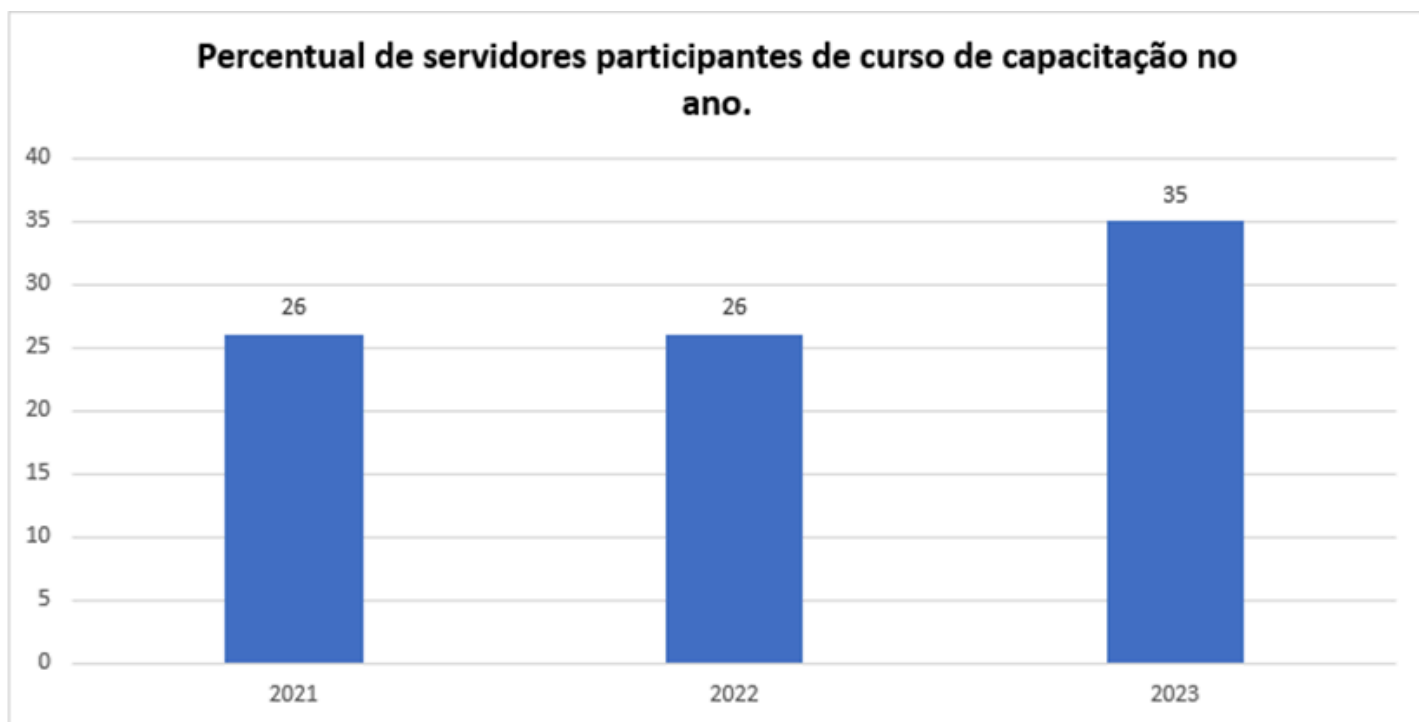
Há uma clara política de incentivo a busca de boas práticas e experiências exitosas que possam ser customizadas e aplicadas à realidade da AGER/MT. Este incentivo tem gerado uma prática de analisar os processos, procedimentos e normativas de forma comparativa com práticas adotadas em outras instituições. O resultado tem sido o aperfeiçoamento de processos e procedimentos.

- **Desenvolver plano de formação continuada**

Indicadores:

1 - Percentual de servidores participantes de curso de capacitação no ano.

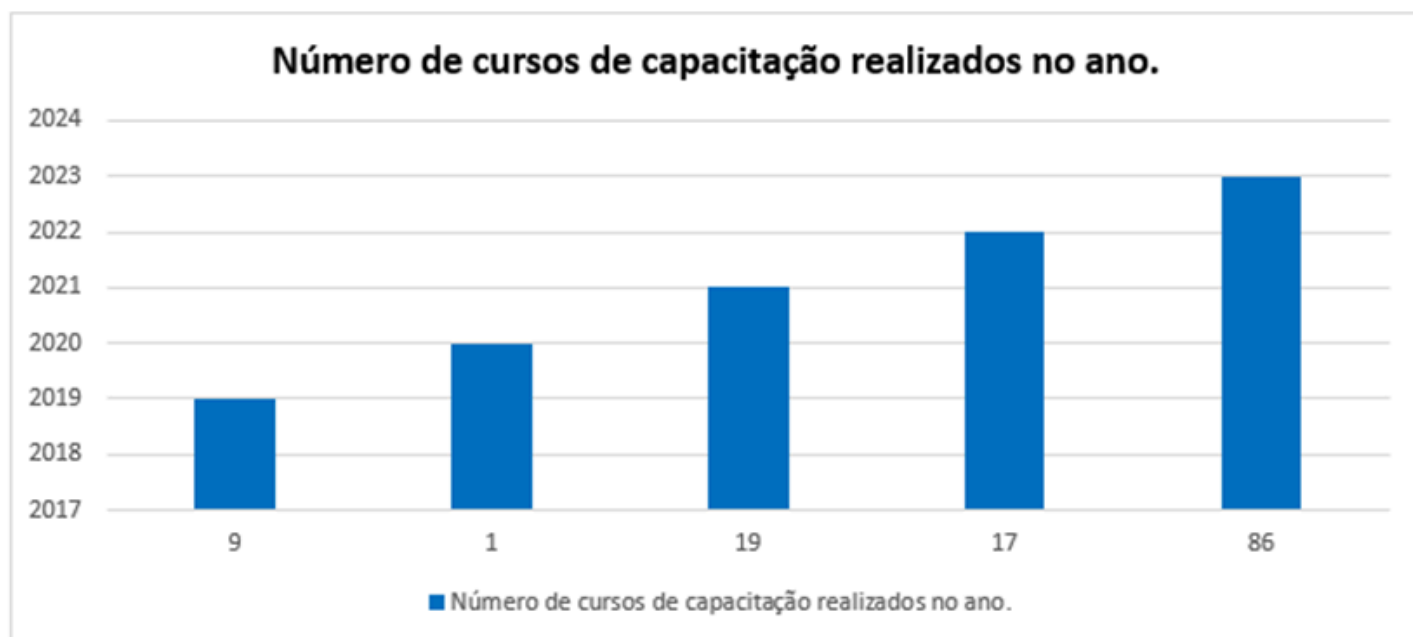
Apuração: 2021= 26%; 2022=26%; 2023=35%.



3 - Número de cursos de capacitação realizados no ano.

Apuração:

2019= 9; 2020=1; 2021= 19; 2022 = 17; 2023 = 86.



A formulação, implementação, monitoramento e avaliação do Plano de Capacitação dos servidores da AGER/MT objetiva instituir um processo de formação continuada que possa contribuir para suprir as necessidades formativas detectadas no processo de avaliação anual de desempenho, bem como as necessidades identificadas pelas lideranças em suas equipes. Visa o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes na perspectiva de melhorar processos e serviços prestados pela Agência.

O plano de formação continuada da AGER é reformulado anualmente. Cabe a Gerência de Gestão de Pessoas a organização, coordenação, monitoramento e avaliação do plano. Os líderes de equipe (Chefes de Unidades, Gerentes, Coordenadores, Superintendentes) são responsáveis pelo levantamento de necessidades formativa das suas equipes alinhado aos objetivos organizacionais, acompanhar o percurso formativo dos membros de sua equipe.

Cabe ainda aos líderes organizar e realizar capacitações internas de sua equipe acerca dos processos, procedimentos, normativas visando melhor compreensão e alinhamento de práticas administrativas.

A cada servidor cabe a responsabilidade e o compromisso de planejar seu itinerário formativo visando o desenvolvimento de conhecimento 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 aula, artigos, benchmarking, etc.

Há, por parte da atual gestão, um claro incentivo à formação dos servidores da AGER. No entanto, o desenvolvimento de uma cultura de formação continuada requer um esforço de todas as instâncias da organização e dos servidores. Há um longo caminho a ser percorrido para que este objetivo seja alcançado. Os primeiros e importantes passos foram dados: elaboração de um plano, sua execução e monitoramento.

É preciso avançar na caminhada: a) planejar o itinerário formativo dos servidores e equipes alinhados aos objetivos organizacionais; b) Criar um ambiente de produção, geração e disseminação de conhecimento; c) Alinhar processo formativo / capacitações ao processo de avaliação de desempenho.

Um plano de formação continuada que atenda as reais necessidades formativas das equipes e alinhado aos objetivos estratégicos contribuirá para o desenvolvimento de competências (Conhecimentos, habilidades e atitudes) necessárias a melhoria dos processos e a boa execução dos projetos estratégicos, condições indispensáveis para que a AGER atinja sua visão de futuro e cumpra com sua missão.

Rever, atualizar e gerir o estoque regulatório.

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 a atuação e foco na construção da agenda regulatória e de revisão e atualização do estoque regulatório.

A UNOR, tem, dentre outras, 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 públicas.

Desta forma, a UNOR passou a coordenar o processo de formação da agenda regulatório e revisão do estoque regulatório.

Implantar gestão por processo.

Na década de 1990, a gestão por processo foi disseminada, isso ocorreu em razão da fusão de duas abordagens: a gestão da qualidade, que tinha como foco a melhoria contínua dos processos; e a reengenharia de processos, que objetivava melhorar os processos radicalmente por meio de iniciativas isoladas. A Gestão por processo é o resultado da fusão gradativa destas duas abordagens (HAMMER, 2010, apud Fundação João Pinheiro, 2018, Guia para Gestão de Processos).

A gestão por processo é uma forma de inovar as práticas administrativas agregando valor na entrega de produtos e serviços. Abrange a adoção de novas práticas, mudanças de práticas anteriores, redução de atividades que não agregam valor ao processo, otimização de tempo e recursos, padronização da rotina, que resultam em geração de valor público diretamente aos delegatários, poder concedente, usuários dos serviços e aos órgãos de controle, impactando na melhoria dos serviços prestados pelas delegatárias à sociedade e na imagem da agência. A gestão de processos contribui para:

- Melhorar o desempenho dos processos contribui para o alcance dos Objetivos Estratégicos da agência.
- Otimizar tempo e recursos com redução de retrabalho e de atividades que não agregam valor, gerando economia e maior celeridade na entrega de produtos e serviços.
- Maior agilidade e assertividade no processo de tomada de decisão.

- Padronização de trâmites e procedimentos, contribuindo para uniformizar as práticas administrativas.
- Melhora a eficiência e eficácia na prestação dos serviços.
- Maior transparência e segurança na relação com os delegatários.
- Contribui para a gestão do conhecimento na medida que todos os servidores passam a conhecer os processos organizacionais.

O NGER iniciou o trabalho de mapeamento de processos pelo Macroprocesso STCRIP (Sistema de Transporte Coletivo Rodoviário Intermunicipal de Passageiros).

Mas, verificou-se a necessidade de revisão da base legal, haja vista que as normativas (Resoluções) se encontravam em desalinhamento com as práticas administrativas. A partir desta constatação, foi criado um Grupo de Trabalho composto por integrantes do NGER, UNOR e SRTR (Superintendência Reguladora de Transporte Rodoviário) com o objetivo de estudar a legislação, analisar as práticas administrativas (processos, procedimentos, documentos, etc.) e os temas e ou questões que não estavam sendo tratados pelas normativas.

Este trabalho resultou na revisão e propostas de várias minutas, proposta de revisão da Lei Complementar 432/2011 que dispõe sobre o STCRIP, levantamento e análise de priorização de revisão das resoluções do STCRIP para atender a necessidade de desenvolvimento do novo sistema da AGER/MT – módulo STCRIP.

Em março de 2024, após processo de aditivação do contrato com MTI, finalmente foi contratada a fábrica de software para o desenvolvimento do novo sistema da AGER. Com início dos trabalhos e a priorização do Macroprocesso do STCRIP, os processos que compõem este macroprocesso, estão sendo modelados na sequência de priorização para o desenvolvimento.

No entanto, para acelerar a modelagem dos processos, foi realizado a oficina de Transformação de Processos de Negócio, o treinamento foi realizado de presencial, ministrando na teoria e na prática de Gestão por Processo, os participantes foram os líderes dos setores, de projetos e seus auxiliares diretos e teve como facilitadores a equipe do Escritório de



Processos Central – SEPLAG/MT, realizado no período de 07 a 15 de outubro de 2024.

Dando continuidade a formação do grupo, nos dias 30 e 31 de outubro, finalizando no dia 01 de novembro, foi ministrado o Treinamento de Processos de Negócio, na ferramenta "BIZAGI" para servidores que estarão sendo multiplicadores da ferramenta na Agência.

Isto posto, a Agência está realizando um grande esforço para modelar seus processos, definir indicadores e, principalmente, monitorá-los, avaliá-los periodicamente, implantando um ciclo de melhoria contínua de processos.

Alinhada a este objetivo estratégico, nos meses de agosto e setembro de 2024, sob a coordenação do NGER, foi concluída a elaboração da Carta de Serviço da AGER que se encontra disponível no site da AGER e da SEPLAG.

A lei federal nº 13.460/2017, aplicável a toda a administração pública direta e indireta de todos os entes federados, determina que todos os órgãos deverão divulgar sua carta de serviços, que tem por objetivo, segundo o § 1º, do artigo 7º, "informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público."

No § 2º, do mesmo artigo, determina que a carta de serviços deverá trazer informações claras e precisas, além de enumerar as informações mínimas que a carta deverá conter. Com isso, a Agência presta aos usuários de seus serviços (delegatários, poder concedente, usuários dos serviços delegados) as informações necessárias para que os mesmos sejam acessados, como assume o compromisso de prestá-los dentro do prazo estabelecido na carta.

Aumentar a maturidade de Governança e Gestão.

Seguindo as orientações e diretrizes proveniente da portaria conjunta nº 011/2024 SEFAZ/SEPLAG/CASA CIVIL/MT, que dispõe sobre a aplicação do Instrumento de Maturidade de Governança e Gestão Pública - Gestaopublicagov.br, no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, a AGER/MT instituiu, por meio da Portaria nº 009/2024/AGER/MT, publicada no Diário Oficial em 27/03/2024, a Comissão Permanente para aplicar o Instrumento de maturidade de governança e Gestão Pública - Gestaopublicagov.br.

O IMGG 100 Pontos é um Instrumento de Maturidade de Governança e Gestão, instituído pela Secretaria de Gestão e Inovação (SEGES), do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos do Governo Federal. Foi desenvolvido para ser o primeiro patamar de referência do nível de maturidade da governança e gestão do Gestaopublicagov.br.

A aplicação do instrumento possibilita a avaliação e a melhoria das práticas e dos resultados da governança e gestão, a implementação de planos de melhoria da gestão e a certificação do nível de maturidade da governança e da gestão. Para que a organização possa aprimorar continuamente a sua governança e gestão, é preciso a implantação de ciclos contínuos de avaliação e de melhoria de seus sistemas de gestão, oportunizando a implementação do plano de ação, a consolidação das práticas e resultados atuais, bem como incrementação de nova inovações.

A AGER/MT concluiu a primeira aplicação do Instrumento de Avaliação de Maturidade de Governança e Gestão – IMGG 100 Pontos – em 30/09/2024. A aplicação contou com a participação efetiva dos níveis estratégicos e tático, bem como com a colaboração de todas as áreas. O resultado do esforço coletivo resultou na importante classificação no quadrante bronze 3 (65,42 pontos).



Aumentar a maturidade da Ouvidoria.

A ouvidoria da AGER constitui-se em um canal de diálogo com os usuários e delegatárias, garantindo o cumprimento dos seus direitos e obrigações e o equilíbrio que envolve a prestação de serviços delegados, mediando os conflitos, acompanhando a qualidade dos serviços prestados, informando usuários e delegatárias, competindo-lhes, dentre outras atribuições, receber, apurar, solucionar e, conforme o caso, mediar e conciliar as reclamações, críticas ou sugestões dos usuários dos serviços públicos delegados, dando-lhe adequado encaminhamento.

Visando a adoção de um modelo de avaliação da maturidade da Ouvidoria, encontra-se em trâmite, no sistema SIGADOC, o processo número AGER-PRO-2024/01180, para aprovação da adesão ao Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública desenvolvido pela Controladoria Geral da União (CGU). O Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP) é um instrumento de autodiagnóstico da unidade de ouvidoria que serve de referência para os gestores no processo de otimização dos objetivos, da estrutura e dos processos da ouvidoria.

Encontra-se em andamento a adesão junto a Rede Nacional de Ouvidorias, que tem a finalidade de integrar as ações de simplificação desenvolvidas pelas ouvidorias dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. A Rede é coordenada pela Ouvidoria Geral da União, e todas as ouvidorias que fazem a adesão podem disponibilizar gratuitamente mais um canal de atendimento, pela utilizar gratuitamente a Plataforma Fala.BR e ter acesso às ações de capacitação e monitoramento para agentes públicos em matéria de ouvidoria, acesso à informação, simplificação de serviços, entre outros.

Assim, a Ouvidoria da AGER, em 2025, irá iniciar aplicar o autodiagnóstico do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP).

Em 2024, a Ouvidoria da AGER realizou a Avaliação de Ouvidoria e Transparência, coordenado pela Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência – SAOGT- CGE / MT, seguindo as orientações contidas no Guia da Avaliação “Ouvidoria e Transparência” 1ª Edição – 2024 – CGE



(Controladoria Geral do Estado de Mato Grosso). Esta avaliação faz parte do Programa de Integridade MT. Segundo o guia, a referida avaliação será realizada anualmente e apresenta 68 requisitos, divididos em 3 (três) áreas: Transparência Ativa, Transparência Passiva e Ouvidoria.

A fase de autoavaliação pela equipe de Ouvidoria da AGER foi concluída em 20/12/2024 e validada pela DEC (Diretoria Executiva) em 10/12/2024. A fase de Validação e Consolidação dos resultados será realizada pela SAOGT (Secretaria Adjunta de Ouvidoria Geral e Transparência) no período de 21/12/2024 a 28/02/2025 e a divulgação dos resultados está prevista para março de 2025.

Desta forma, a Ouvidoria da AGER/MT irá dispor de dois instrumentos de avaliação da sua maturidade. A aplicação destas avaliações contribuirá para revelar as oportunidades de melhorias e as ações necessárias para melhorar o desempenho e contribuir para o melhor atendimento aos usuários dos serviços públicos regulados pela AGER/MT.

Ampliar a transparência e participação social.

Como já citado na avaliação do projeto “Ações de transparência”, a Agência vem adotando medidas / ações visando a ampliação da transparência ativa. A evolução da transparência da Agência tem contribuído para melhorar a sua imagem e, principalmente, permitir que usuários, delegatários e órgãos de controle possam acompanhar as atividades, processos e decisões.

A decisão da atual gestão é continuar ampliando ações e medidas de transparência ativa.

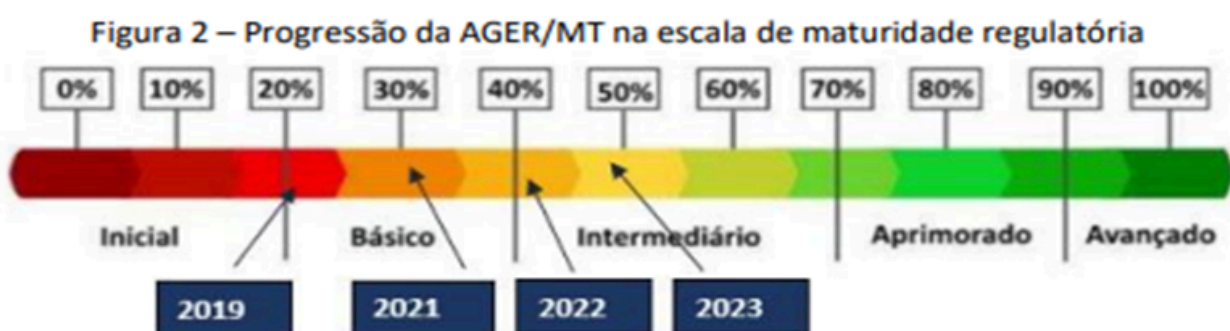
Melhorar a capacidade de regulação institucional.

Como é possível verificar na avaliação da execução do projeto estratégico – Implantação do QualiREG – a AGER tem envidado esforços para melhorar o seu índice de Capacidade Institucional para Regulação (I-CIR), realizando as avaliações anuais e, principalmente, realizando ações/ medidas que contribuem para melhorar a sua capacidade regulatória.

Destaca-se o compromisso assumido pela Diretoria Executiva Colegiada da Agência em estabelecer a meta de 70% do I-CIR para 2025.

Como é possível verificar na avaliação da execução do projeto estratégico – Implantação do QualiREG – a AGER tem envidado esforços para melhorar o seu índice de Capacidade Institucional para Regulação (I-CIR), realizando as avaliações anuais e, principalmente, realizando ações / medidas que contribuem para melhorar a sua capacidade regulatória. Destaca-se o compromisso assumido pela Diretoria Executiva Colegiada da Agência em estabelecer a meta de 70% do I-CIR para 2025.

Ao longo desses anos é possível verificar a evolução contínua do I-CIR (Índice de Capacidade Institucional para Regulação) da AGER/MT. Passando de 20,6% em 2019, para 30% em 2021, 40,4% em 2022 para 47,5% em 2023. As avaliações de 2019 e 2022 foram realizadas pela CGU, ao passo que em 2021 e 2023 as notas obtidas foram decorrentes da autoavaliação realizada pela Comissão instituída pela Portaria nº 029/2022/AGER/MT. A figura abaixo demonstra a evolução da AGER, considerando a avaliação de 2023 a AGER passa do conceito inicial para o intermediário:



Fonte: CGU e UNOPS com adaptações da AGER/MT.

A Diretoria Executiva Colegiada da Agência definiu como meta atingir 70% enquadrando a AGER na classificação “aprimorada”.

A AGER/MT recebeu um resultado em que figura em quarto lugar no ranking de capacidade regulatória entre agências estaduais em pesquisa desenvolvida de forma científica e independente pela FGV em 2024.

Serviços públicos regulados adequados.

Novos projetos estratégicos:

1) Engajamento

Indicadores: absenteísmo; nº de servidores participando de GTs, comissões e liderando projetos.

2) Sustentabilidade ambiental

3) Sustentabilidade social.

4) Sistema de Informação Saneamento.





AGER

MATO GROSSO