

RESOLUÇÃO AGER Nº 001, xx de julho de 2019.

**Aprova o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso – AGER Sorriso-MT.**

**O DIRETOR PRESIDENTE DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SORRISO – AGER SORRISO**, no uso das atribuições legais e à vista do disposto no art. 7º, XXXII da Lei Municipal nº 2.861 de 18 de junho de 2018.

**Resolve:**

**Art. 1º** Fica aprovado, na forma do anexo que acompanha esta Resolução, o Regimento Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso – AGER Sorriso.

**Art. 2º** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sede da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso, AGER, em Sorriso, xx de julho de 2019.

---

**Diretor Presidente  
AGER – Sorriso/MT  
Gilmar Ribas de Campos**

---

**Diretor Técnico Operacional  
AGER – Sorriso/MT  
Jair Jeferson Frasson Junior**

**REGIMENTO INTERNO  
DA AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO  
DE SORRISO – AGER SORRISO**

**TÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**CAPÍTULO I  
DOS PRINCÍPIOS E OBJETIVOS DA AGER - SORRISO**

**Art. 1º** A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso – AGER Sorriso exercerá as atividades de regulação dos serviços públicos de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, serviços de transportes em geral, englobando transporte público, táxis, moto táxi, uso de equipamentos e exploração de bens públicos municipais tais como rodoviárias, cemitérios, lanchonetes, posto de abastecimento de aeronaves, exploração de aeroporto, coleta e reciclagem de lixo, entre outros serviços a serem delegados no âmbito do Município de Sorriso nos termos da Lei nº 2.861/2018 e alterações e demais normas legais, regulamentares e contratuais pertinentes.

**Parágrafo Único.** Os poderes regulatórios e fiscalizatórios da AGER Sorriso serão exercidos com a finalidade última de atender o interesse público, mediante normatização, planejamento, acompanhamento e controle dos serviços públicos submetidos à sua competência.

**Art. 2º** O exercício das funções da AGER Sorriso atenderá aos seguintes tópicos:

I – Independência decisória, incluindo autonomia administrativa, orçamentária e financeira;

II – Justiça e responsabilidade no exercício do poder regulatório;

III – Transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões;

IV – Honestidade e equidade no tratamento dispensado aos usuários, às diversas entidades reguladas e às demais instituições envolvidas na prestação ou regulação dos serviços públicos delegados;

V – Imparcialidade, evidenciada pela independência de influências políticas de setores públicos ou privados que possam macular a credibilidade dos procedimentos decisórios atinentes ao exercício do poder regulatório;

VI – Proteção ao meio ambiente.

**Art. 3º** O exercício das funções da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso - AGER Sorriso obedecerá aos princípios básicos da administração pública, tais como: Legalidade, Impessoalidade, Igualdade, Moralidade, Razoabilidade, Publicidade e Celeridade e ainda aos seguintes princípios:

I - Assegurar a adequada prestação dos serviços, assim entendidos aqueles que satisfazem as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação;

II - Buscar a razoabilidade e a modicidade das tarifas;

III - Garantir a harmonia entre os interesses dos usuários, concessionários, permissionários e autorizativos de serviços públicos sob sua competência regulatória;

IV - Zelar pelo equilíbrio econômico-financeiro dos serviços públicos delegados sob sua competência regulatória.

## **CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DA AGER SORRISO**

**Art. 4º** À Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso – AGER Sorriso compete o poder regulatório dos serviços públicos prestador por concessionárias e permissionárias, nos serviços de abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, serviços de transportes em geral, englobando transporte público, táxis, moto táxi, uso de equipamentos e exploração de bens públicos municipais tais como rodoviárias, cemitérios, lanchonetes, posto de abastecimento de aeronaves, exploração de aeroporto, coleta e reciclagem de lixo, entre outros serviços a serem delegados no âmbito do Município, bem como o acompanhamento, o controle, a normatização e a padronização dos referidos serviços, preservadas as competências e prerrogativas dos demais entes federativos.

**Art. 5º** Sem prejuízo de outros poderes de regulação sobre serviços públicos que possam vir a ser delegados à Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso – AGER Sorriso, as seguintes atribuições básicas serão de sua competência:

I - Editar normas e fazer cumprir os instrumentos de regulação relacionados aos serviços públicos municipais, assim definidos na legislação municipal pertinente;

II - Planejar, deliberar e executar sobre as ações ou programas que visem ao cumprimento das finalidades e competências atribuídas à Agência;

III - Emitir atos prévios e editais, realizar e homologar licitações, adjudicar o resultado aos vencedores e eventualmente anular o certame por interesse público, com o objetivo de satisfazer requisitos legais na obtenção de serviços, bens e mercadorias, assim como na realização de obras, compras, alienações e locações de sua necessidade;

IV - Cumprir e zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão, termos de permissão e demais contratos de serviços públicos sob a sua competência regulatória, podendo, para tanto, determinar diligências junto ao poder concedente, e entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações relativos à prestação dos serviços;

V - Implementar as diretrizes e políticas públicas estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão, permissão e autorização de serviços sujeitos à competência da AGER Sorriso;

VI - Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnico, econômico, contábil, financeiro, operacional e jurídico dos serviços públicos delegados, aplicando as sanções cabíveis, em conformidade com a regulamentação desta Lei, e demais normas legais e contratuais;

VII – Analisar os reajustes, quando for o caso, as revisões das tarifas e demais contraprestações pecuniárias devidas pela prestação dos serviços, bem como a revisão dos demais termos dos contratos que vierem a ser celebrados entre titular e prestador do serviço, na forma prevista nos instrumentos de regulação;

VIII - Fixar critérios para o estabelecimento de tarifas dos serviços públicos delegados, bem como promover o reajuste, revisão e aprovação em consonância com as normas legais e contratuais;



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

IX - Fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores, estimulando a constante melhoria da qualidade, produtividade e eficiência, bem como a preservação e conservação do meio ambiente;

X - Deliberar, no âmbito de suas atribuições, quanto à interpretação das leis, normas e contratos, bem como sobre os casos omissos relativos aos serviços públicos delegados;

XI - Aplicar diretamente, se for o caso, as sanções decorrentes da inobservância da legislação vigente ou do descumprimento dos contratos de concessão, permissão ou de atos de autorização;

XII - Compor e deliberar, em âmbito administrativo, quanto aos conflitos de interesse entre o poder concedente, entidades reguladas e usuários;

XIII - Arbitrar e firmar acordos administrativos em sua esfera de atuação nos processos relativos ao descumprimento das normas de regulação dos serviços públicos delegados;

XIV - Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades aplicáveis conforme previsão legal ou contratual;

XV - Conduzir processos de concessões e permissões, quando o poder concedente delegar à AGER Sorriso tal atribuição por meio de instrumento específico, e sempre em obediência à legislação vigente especialmente o artigo 175 da Constituição Federal;

XVI - Recomendar ao Poder Concedente a intervenção na prestação indireta do serviço ou mesmo encampação de bens, na forma da legislação aplicável e do instrumento de regulação contratual, bem como adotar as medidas necessárias à sua concretização;

XVII - Recomendar ao Poder Concedente a extinção da delegação da prestação do serviço e a reversão dos bens vinculados, inclusive a sua imediata retomada, na forma da legislação aplicável e do instrumento de regulação contratual, bem como adotar as medidas necessárias à sua concretização;

XVIII - Encaminhar ao Poder Executivo Municipal os processos relativos à declaração de utilidade pública para desapropriação ou instituição de servidão administrativa;

XIX - Atender os usuários, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas com a prestação de serviços públicos delegados, conforme as normas regulamentares e contratuais aplicáveis;

XX - Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações e compondo e arbitrando conflitos de interesses;

XXI - Incentivar a competitividade nos diversos setores sujeitos à sua regulação, estimulando a melhoria da qualidade e o desenvolvimento tecnológico dos serviços públicos delegados;

XXII - Opinar sobre eventuais propostas de prorrogação de prazo dos instrumentos de delegação dos serviços públicos municipais de Sorriso;

XXIII - Elaborar sua proposta orçamentária, a do contrato de gestão do exercício e o relatório anual de prestação de contas de suas atividades;

XXIV - Manter estrutura funcional e organizacional adequada para a regulação e fiscalização dos serviços de sua competência;

XXV - Gerir os recursos humanos do quadro de pessoal próprio, bem como controlar a gestão daqueles terceirizados;

XXVI - Estimular a pesquisa e a capacitação de recursos humanos necessários à sua administração interna, inclusive financiando atividades e projetos específicos ligados às suas áreas de competência;

XXVII - Adquirir, alienar, arrendar, alugar e administrar seus bens e direitos de toda forma;

XXVIII - Arrecadar e aplicar suas receitas;



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

XXIX - Permitir o amplo acesso às informações sobre a prestação do serviço público delegado e sobre suas próprias atividades, bem como manutenção atualizada por meio de sítio mantido na rede mundial de computadores;

XXX - Garantir o controle social dos serviços públicos por ela regulados;

XXXI - Expedir regras de procedimento ético aplicáveis à gestão da autarquia, a serem seguidas pelos diretores e demais servidores na condução e execução de atividades de sua respectiva competência;

XXXII - Elaborar e emitir seu regimento interno, estabelecendo procedimentos para a realização de audiências públicas, encaminhamento de reclamações, emissão de decisões administrativas e respectivos procedimentos recursais; e

XXXIII - Praticar outros atos relacionados com sua finalidade.

### **CAPÍTULO III DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL**

**Art. 6º** A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sorriso – AGER Sorriso, apresenta a seguinte estrutura organizacional:

I – Conselho Consultivo;

II – Diretoria Executiva;

III – Diretoria Técnico-operacional e Financeiro;

IV – Ouvidoria;

### **TÍTULO II DA GESTÃO E DOS ATOS DE CONTROLE SOCIAL**

#### **CAPÍTULO I DO CONSELHO CONSULTIVO**

**Art. 7º** O conselho consultivo, órgão superior de representação e participação da sociedade na AGER Sorriso, é integrado por 05 (cinco) conselheiros, e decidirá por maioria simples dos presentes, cabendo 01 (um) voto a cada membro e, quando for o caso, o voto de desempate ao seu Presidente.

**Art. 8º** Cabe ao Conselho Consultivo:

I – Conhecer das resoluções da AGER Sorriso e das relativas à prestação dos serviços públicos delegados;

II – Analisar as normas relacionadas com a operação e prestação dos serviços públicos regulados e fiscalizados pela AGER Sorriso e, quando for o caso, propor alteração, sempre acompanhadas de exposição de motivos;

III – Acompanhar o cumprimento das metas fixadas nos instrumentos de prestação dos serviços;

IV - Aconselhar quanto às atividades de regulação desenvolvidas pelo Município de Sorriso;

V - Conhecer dos valores de tarifas e preços públicos relativos aos serviços públicos delegados, bem como opinar sobre propostas de alteração da estrutura das tarifas, reajustes e revisão destas;

VI - Apreciar os relatórios anuais da Diretoria Executiva;

VII - Receber, por intermédio da Ouvidoria, sugestões e reclamações de usuários de serviços públicos concedidos ou permitidos sob seu controle, bem como examinar críticas,



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

denúncias e sugestões feitas pelos usuários e, com base nestas informações, fazer proposições à Diretoria Executiva;

VIII - Conhecer e apreciar as denúncias relativas a atos praticados pelos Diretores da AGER Sorriso e, se for o caso, recomendar ao Presidente a instauração do competente processo de apuração, enviando suas conclusões ao Chefe do Executivo, com as razões pertinentes;

IX - Convidar membros da Diretoria, funcionários da Agência ou terceiros para prestar esclarecimentos sobre as matérias de sua competência;

X - Apreciar as decisões proferidas pela Diretoria;

XI - Requerer informações relativas às decisões da Diretoria Executiva;

XII - Produzir, anualmente ou quando oportuno, apreciações e críticas, sobre a atuação da AGER Sorriso, encaminhando-as à Diretoria Executiva, Controladoria Geral do Município e ao Prefeito Municipal;

XIII - Discutir a proposta anual de orçamento da AGER Sorriso e seu relatório anual de prestação de contas;

XIV - Acompanhar a execução orçamentária da AGER Sorriso;

XV - Elaborar e alterar o Regimento Interno do Conselho Consultivo, submetendo-o à aprovação do Presidente; e

XVI - Tornar acessível ao público em geral seus atos e manifestações.

**Parágrafo Único.** O Conselho Consultivo exercerá suas competências em caráter consultivo, de forma a auxiliar a Diretoria Executiva quando se fizer necessário.

**Art. 9º** O Conselho Consultivo tem seus membros nomeados por Decreto do Prefeito Municipal para mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzido por igual período, não sendo remunerado pelo exercício desta função, contando com a seguinte composição:

I – Diretor Presidente da AGER Sorriso;

II – 01 (um) representando do Poder Executivo;

III – 01 (um) representante do Poder Legislativo Municipal;

IV – 01 (um) representante das entidades reguladas;

V – 01 (um) representante dos presidentes das Associações de Bairros dos Municípios de Sorriso, a ser indicado pelas associações de bairros;

**Art. 10** O Conselho Consultivo poderá editar regimento interno próprio sobre suas deliberações e sobre seu funcionamento.

## **CAPÍTULO II** **DAS AUDIÊNCIAS PÚBLICAS**

**Art. 11** A Audiência Pública destina-se a apresentação e troca de informações, sobre matéria de relevante interesse público, a juízo do Diretor Presidente da AGER, envolvendo em seu procedimento uma sessão presencial, sendo seu objeto procedimentos definidos no Regulamento publicado juntamente com o anúncio de convocação do evento.

**Art. 12** Poderão ser objeto de Audiência Pública quaisquer matérias no âmbito da competência legal da Agência, dentre as quais:

I – Apresentação a Agência, de sua estrutura e forma de atuação;

II – Apresentação e solução de conflitos;



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

III – Propostas de atos normativos da Agência, projetos de lei ou explicações sobre regulamentos já emanados;

IV – Revisões ou alterações da metodologia e reajuste tarifário.

**Art. 13** As audiências públicas serão convocadas por meio de ato específico, que definirá a matéria a ser discutida, os meios de acesso aos estudos técnicos que subsidiaram as propostas em debate, a especificação do público convocado, data, local, e hora de sua realização, que deverão ser acessíveis, e os seus procedimentos.

§ 1º O ato convocatório será divulgado, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, através de publicação no Diário Oficial utilizado pelo Município e no site da AGER na internet.

§ 2º Os procedimentos da audiência pública deverão estabelecer, entre outros aspectos, o tempo total previsto para a sua realização e o destinado às exposições dos representantes da AGER e às intervenções, assegurado o direito à ampla participação dos interessados.

§ 3º Sempre que possível, as audiências serão gravadas, podendo os interessados solicitar cópias mediante pagamento dos respectivos custos de reprodução.

**Art. 14** Durante as exposições dos representantes da AGER nas audiências públicas, sempre que possível deverão ser explicitados os impactos sociais, econômicos, ambientais, as consequências resultantes da medida proposta e os agentes a serem atingidos.

**Art. 15** A ata da audiência pública e seus anexos serão disponibilizados aos interessados e divulgados no site da AGER.

**Art. 16** A ouvidoria auxiliará nas audiências e consultas públicas instituídas no âmbito da AGER-Sorriso, competindo-lhe:

I – O acompanhamento e encaminhamento das manifestações recebidas aos setores competentes;

II – O apoio administrativo durante as sessões presenciais; e

III – O atendimento telefônico para fins de prestação e informação sobre o processo em curso.

### **CAPÍTULO III DAS CONSULTAS PÚBLICAS**

**Art. 17** A Consulta Pública é o procedimento administrativo que permite a participação de órgãos, entidades ou pessoas naturais na elaboração de atos administrativos normativos ou de anteprojetos de lei de interesse geral e caráter especial, bem como outros documentos ou assuntos de interesse público que a Diretoria Executiva entenda conveniente submeter a este procedimento.

§ 1º O período da consulta pública terá início após publicação de despacho no Diário Oficial do Município, devendo o fato ser divulgado no site da AGER e terá duração mínima de 15 (quinze) dias, salvo comprovada e formalizada urgência da tomada de decisão.

§ 2º O despacho de que trata o parágrafo anterior consiste em um aviso de abertura, o qual deverá conter a matéria objeto de consulta, o prazo de recebimento das contribuições e a indicação onde estará disponível o respectivo regulamento da consulta pública.

§ 3º A AGER disponibilizará em seu site, no início da consulta, todos os estudos, laudos técnicos, dados, minutas de atos normativos e informações que foram utilizados como embasamento para as propostas colocadas em consulta pública.



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

§ 4º A participação formalizada na consulta pública confere o direito de obter resposta fundamentada da AGER, que poderá ser comum a todas as alegações substancialmente iguais

§ 5º A consulta pública terá duração de até 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogada por decisão fundamentada da Diretoria Executiva.

### **TÍTULO III DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.**

#### **CAPÍTULO I DA OUVIDORIA**

**Art. 18** A Ouvidoria atuará no atendimento e acompanhamento das solicitações que compreendem reclamações, denúncias, sugestões, consulta ou elogios encaminhados pelos usuários e demais pessoas interessadas nos serviços regulados pela AGER.

§ 1º Qualquer pessoa que tiver seu direito violado ou tiver conhecimento de violação da ordem jurídica, envolvendo matéria de competência da AGER, poderá apresentar solicitação à Ouvidoria.

§ 2º A Ouvidoria certificar-se-á de que a solicitação já foi levada, previamente, ao prestador pelo interessado, seja nas centrais de atendimento ou na própria Ouvidoria do prestador, mediante número de protocolo de atendimento.

**Art. 19** Todas as solicitações à Ouvidoria serão documentadas em formulário próprio, devendo constar:

- I – Data e hora do recebimento da solicitação;
- II – O nome do solicitante, exceto no caso de denúncia anônima;
- III – O endereço completo, telefone e e-mail (quando possível) do solicitante;
- IV – O número da unidade usuária envolvida;
- V – A forma de contrato mantido (pessoal, por telefone, e-mail);
- VI – O tipo da solicitação (reclamação, denúncia, sugestão, consulta ou elogio);
- VII – O número do protocolo do registro de atendimento junto ao prestador de serviços;
- VIII – A situação apresentada;
- IX – As providências adotadas para a solicitação, quando forem cabíveis;
- X – A data e hora da prestação das informações ou dos resultados, quando couber;
- XI – Nome do atendente.

§ 1º Deverá ser informado ao usuário o número de registro da solicitação perante AGER;

§ 2º Os formulários referentes as solicitações e consultas resolvidas no momento do atendimento, com as devidas orientações, poderão ser preenchidas com o nome do solicitante, telefone ou outro meio de contato, assunto e atendente, contendo um breve resumo sobre informações solicitadas e as orientações prestadas.

§ 3º A solicitação poderá ser feita verbalmente, por meio eletrônico, por intermédio da Central de Atendimento ou por correspondência convencional.



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

**Art. 20** Após o devido registro das solicitações e, em não sendo possível uma solução imediata pela própria Ouvidoria, os autos deverão ser instruídos para a instauração de Processo Administrativo.

§ 1º Quando, pela análise das solicitações formuladas, for constada necessidade de avaliação técnica/operacional, a Ouvidoria deverá transferir para a Diretoria Técnica.

§ 2º Tratando-se de matéria complexa ou de resolução controversa, poderá ser solicitado Parecer Técnico relativo ao objeto da solicitação.

§ 3º A Ouvidoria da AGER informará ao demandante sobre as providências tomadas em relação à solicitação apresentada, preferencialmente, através do mesmo meio em que foi recebida.

**Art. 21** O Processo Administrativo da Ouvidoria deverá iniciar-se, com a notificação do prestador de serviços, por escrito, através de um Termo de Ciência, que trará de forma consubstanciada o conflito constatado.

§ 1º O termo de Ciência é documento por escrito ou em meio eletrônico, encaminhado ao prestador de serviços que deverá conter:

I – Uma via do primeiro atendimento feito pela Ouvidoria da AGER;

II – A identificação do prestador de serviços;

III – A identificação completa do usuário, salvo nos casos anônimos;

IV – A descrição da pretensão do solicitante e do conflito constatado;

V – As razões alegadas pelo prestador de serviço para não atender à pretensão do solicitante se for o caso.

VI – O dispositivo legal, regulamentar ou contratual incidente, quando for o caso;

VII – O prazo para esclarecer os elementos levantados pela AGER;

§ 2º As decisões proferidas serão encaminhadas ao prestador de serviços, ao usuário e a qualquer outra parte envolvida ou que tenha interesse sobre o objeto, sendo assegurada sua ciência;

**Art. 22** As solicitações serão encerradas:

I – Quando decididas as questões formuladas;

II – Quando, após três tentativas de contato com o solicitante, por pelo menos dois meios diferentes de comunicação, a Ouvidoria não localizar.

III – No caso de realização de acordo, inclusive por meio de processo de arbitragem.

IV – Quando o solicitante não fornecer documentos e informações nos prazos e nas formas determinadas pela Ouvidoria.

§ 1º Quando houver identidade ou similitude entre duas ou mais solicitações, que possibilite a análise unificada das mesmas, a Ouvidoria poderá proceder à abertura de um único Processo Administrativo para todas elas.

§ 2º Não serão recebidas solicitações anônimas, exceto nos casos de denúncia, cabendo a Diretoria Executiva encaminhar ou não a questão.

**Art. 23** O Processo Administrativo seguirá as regras estipuladas neste regimento, devendo ser instrumentalizado conforme disposições no art. 21;

## TÍTULO IV DO PROCESSO DECISÓRIO

### CAPÍTULO I DAS CONDIÇÕES GERAIS



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

**Art. 24** Este Regimento estabelece normas básicas sobre o processo administrativo no âmbito da AGER, visando, em especial, à proteção dos direitos dos administrados e ao melhor cumprimento dos fins da Administração.

**Art. 25** O processo decisório da AGER Sorriso deverá ser transparente e obedecerá aos princípios da Legalidade, Impessoalidade, Moralidade, Publicidade e Economia Processual, com vistas à proteção dos direitos dos prestadores dos serviços regulados, dos usuários e demais interessados da sociedade, bem como ao melhor cumprimento dos fins que a ela foram legalmente atribuídos.

**Art. 26** Os processos encaminhados para deliberação da Diretoria Executiva deverão estar devidamente instruídos com as informações, notas técnicas e pareceres pertinentes.

## CAPÍTULO II DAS REUNIÕES DELIBERATIVAS

**Art. 27** A Diretoria Executiva poderá convocar reunião deliberativa e se reunirá com a presença de pelos menos dois Diretores, dentre eles o Diretor Presidente ou seu substituto legal.

**Parágrafo único.** O Diretor Presidente presidirá as reuniões e, em suas ausências ou impedimentos, o seu substituto legal.

**Art. 28** Quando pertinentes e necessárias, deverão ser colhidas as seguintes manifestações:

I – Da Procuradoria;

II – Dos interessados previamente inscritos, quando for o caso;

III – Dos Coordenadores e/ou Gerentes das áreas envolvidas, para esclarecimento de questão técnica pertinente;

IV – Do Ouvidor, quando for pertinente;

V – Conselho Consultivo da AGER.

**Art. 29** Após a fase descrita no artigo anterior inicia-se a fase de debates entre os Diretores.

**Parágrafo único.** Apenas os Diretores poderão se pronunciar quanto à matéria discutida, a menos que haja solicitação expressa do Diretor Presidente dirigida a outrem, para esclarecimento de ponto específico do tema em discussão.

**Art. 30** O Diretor Presidente encerra a fase de debate e inicia a fase de votação.

§ 1º O Diretor Presidente será o primeiro a proferir seu voto.

§ 2º Em seguida, a votação se dará por ordem inversa de antiguidade no cargo.

§ 3º O Diretor poderá se declarar impedido de exercer o voto por motivo de foro íntimo ou por outro motivo justificado, devendo, neste caso, declinar as razões do impedimento.

§ 4º Em caso de justificada impossibilidade de comparecimento à reunião, poderá o Diretor encaminhar ao Diretor Presidente, ou o seu substituto, o seu voto escrito sobre as matérias da pauta, o qual será lido e registrado na ata respectiva.

§ 5º Colhidos os votos de todos os Diretores, o Diretor Presidente deverá declarar a decisão da Diretoria Executiva.

§ 6º Qualquer Diretor poderá pedir vista de processo incluído em pauta de reunião, até a declaração do resultado de votação

§ 7º Concedida à vista, a matéria deverá ser incluída na pauta da reunião ordinária subsequente, podendo o mesmo Diretor, justificadamente, requerer a prorrogação do prazo.

## **TÍTULO V DOS PROCESSOS E ATOS ADMINISTRATIVOS**

### **CAPÍTULO I DOS PROCEDIMENTOS EM GERAL**

#### **SEÇÃO I DOS PRINCÍPIOS**

**Art. 31** A AGER atuará conforme os procedimentos administrativos estabelecidos neste Regulamento os quais visam especialmente:

I – A proteção dos direitos e a garantia do cumprimento das obrigações dos usuários, prestadores de serviços regulados e demais interessados da sociedade;

II – A apreciação das solicitações, reclamações e denúncias apresentadas à AGER e;

III – O cumprimento dos fins a ela legalmente atribuídos.

**Art. 32** Os processos administrativos observarão o disposto neste Regimento e, dentre outros, os seguintes critérios:

I – Atuação conforme a lei, a jurisprudência administrativa em vigor e a doutrina;

II – Objetividade no atendimento do interesse público, vedada a promoção pessoal de agentes ou autoridades;

III – Atuação segundo padrões éticos de probidade, decoro e boa-fé;

IV – Divulgação oficial dos atos administrativos, ressalvadas as hipóteses de sigilo previstas na Constituição e em legislação específica;

V – Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de obrigações, restrições e sanções em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público;

VI – Indicação dos pressupostos de fato e de direito que determinarem a decisão;

VII – Observância das formalidades essenciais à garantia dos direitos dos interessados;

VIII – Clareza e transparência das decisões de modo a propiciar adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos interessados;

IX – Impulsão de ofício do processo administrativo, sem prejuízo da atuação dos interessados; e

X – Interpretação das normas da forma que melhor garanta o atendimento do fim público a que se dirigem, vedada aplicação retroativa de nova interpretação;

**Art. 33** É vedada a recusa imotivada de recebimento de documentos, devendo o servidor orientar o interessado quanto ao suprimento de eventuais falhas ou omissões.

#### **SEÇÃO II DOS INTERESSADOS**

**Art. 34** São legitimados como interessados nos processos administrativos da AGER:



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

I – Pessoas físicas ou jurídicas que os iniciem como titulares de direitos ou interesses individuais ou ainda no exercício do direito de petição e representação;

II – Aqueles que, sem terem iniciado o processo, têm direitos ou interesses que possam ser afetados pela decisão a ser adotada;

III – As organizações e associações representativas no que concerne a direitos e interesses coletivos ou individuais homogêneos de seus interessados; e

IV – As pessoas ou associações legalmente constituídas, em relação à direitos ou interesses difusos.

**Art. 35** Os interessados têm os seguintes direitos em relação à AGER, sem prejuízos de outros que lhe sejam assegurados:

I – Ter ciência da tramitação dos procedimentos administrativos, ter vista dos autos, obter cópia de documentos nele contidos e ter ciência das decisões proferidas;

II – Formular alegações e apresentar documentos, os quais serão objeto de consideração pelo órgão competente;

III – ser notificado para formular suas alegações antes de decisão de que decorrer gravame à sua situação; e

IV - Solicitar tratamento sigiloso ou confidencial de seus dados e informações, mediante justificativa devidamente fundamentada.

**Art. 36** São deveres dos interessados perante a Agência, sem prejuízo de outros previstos em ato normativo:

I – Expor os fatos conforme a verdade;

II – Proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

III – Prestar informações que lhes forem solicitadas e colaborar para o esclarecimento dos fatos;

IV – Não agir de modo temerário e não utilizar expedientes protelatórios.

### SEÇÃO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

**Art. 37** O processo administrativo pode iniciar-se de ofício, a pedido do interessado ou em decorrência de denúncia.

**Art. 38** A Agência tem o dever de emitir decisão expressa nos processos administrativos, bem como a respeito de solicitações, reclamações ou denúncias em matéria de sua competência.

**Art. 39** Os processos administrativos serão instaurados e autuados de forma individualizada, para cada interessado e/ou regulado.

**Art. 40** Em decisões reiteradas sobre a mesma matéria poderão ser reproduzidos os fundamentos de uma decisão, desde que não se prejudique direito ou garantias processuais dos interessados.

**Art. 41** Os processos administrativos específicos reger-se-ão por legislação própria, aplicando-se apenas subsidiariamente os preceitos desta Regimento Interno.

### SEÇÃO IV DA INSTRUÇÃO



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

**Art. 42** As atividades de instrução destinadas a averiguar e comprovar os dados necessários à tomada de decisão realiza-se de ofício, sem prejuízo o direito de os interessados proporem atuações probatórias.

§ 1º O responsável para a instrução fará constar dos autos os dados necessários à decisão.

§ 2º Os atos de instrução que exijam a atuação dos interessados devem realizar-se do modo menos oneroso para estes.

**Art. 43** São inadmissíveis as provas obtidas por meios ilícitos.

**Art. 44** Cabe ao interessado a prova dos fatos que tenha alegado.

**Parágrafo único.** Quando o interessado declarar que fatos e dados estão registrados em documentos existentes na própria AGER, o responsável para instrução promoverá de ofício a sua obtenção.

**Art. 45** O interessado poderá aduzir alegações referentes à matéria objeto do processo, bem como juntar documentos e pareceres, requerer diligências e perícias, arcando com os respectivos ônus.

§ 1º Somente poderão ser recusadas, mediante decisão fundamentada, as provas propostas pelos interessados, quando forem ilícitas, impertinentes, desnecessárias ou protelatórias.

§ 2º Os elementos probatórios deverão ser considerados na fundamentação da decisão pela autoridade competente.

**Art. 46** Quando for necessária a prestação de informação ou a apresentação de provas pelos interessados, ou terceiros, serão expedidas notificações para esse fim, mencionando-se data, prazo, forma e outras condições de atendimento.

**Parágrafo único.** Não sendo atendida a notificação, a AGER poderá, se entender relevante a matéria, suprir de ofício a omissão.

## SEÇÃO V DOS PRAZOS

**Art. 47** Quando outros não estiverem previstos nesta norma ou em disposições especiais, serão os seguintes prazos máximos a serem observados nos procedimentos administrativos:

I – Para autuação, juntada de quaisquer documentos/elementos e outras providências de mero expediente: 15 (quinze) dias;

II – Para expedição de ofícios e notificação pessoal ou publicação de atos administrativos: 15 (quinze) dias;

III – Para decisão final, após conclusão interna do processo: 30 (trinta) dias, salvo prorrogação por igual período, expressamente motivada.

**Art. 48** Será de 120 (cento e vinte) dias o prazo máximo para decisão dos processos administrativos, ressalvado o disposto em legislação específica.



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

Parágrafo único. Quando a complexidade da questão envolvida não permitir os atendimentos dos prazos previstos neste artigo, o interessado será cientificado das providências até então tomadas.

**Art. 49** Salvo previsão em contrário, os prazos são contínuos, não se interrompendo nos feriados e fins de semana.

§ 1º Os prazos serão computados excluindo o dia do começo e incluindo o do vencimento.

§ 2º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil subsequente se o vencimento cair em fim de semana, feriado ou em dia que for determinado o fechamento da repartição ou o expediente for encerrado antes do horário normal.

§ 3º Os prazos somente começam a correr a partir do primeiro dia útil após a cientificação oficial que poderá ser efetuada:

I – Por ciência no processo;

II – Mediante notificação por via postal com aviso de recebimento;

III – por publicação no Diário Oficial utilizado pelo Município de Sorriso-MT;

§ 4º Na hipótese do inciso II do parágrafo anterior, a contagem do prazo se dará a partir da juntada ao processo do aviso de recebimento firmado pelo destinatário.

§ 5º Havendo pedido de cópia de interessado não atendido prontamente por qualquer motivo, suspende-se o prazo para interposição de recursos ou manifestações, fluindo o prazo restante quando da efetiva disponibilização dos autos.

§ 6º O servidor da AGER que estiver de posse do processo, quando do pedido de cópia a que se refere o parágrafo anterior, deverá atestar nos próprios autos, por meio de despacho, a suspensão do prazo, bem como o reinício de sua contagem a partir da disponibilização dos autos, cientificando oficialmente o interessado na forma do inciso I ou II, do § 3º deste artigo

## SEÇÃO VI DA NOTIFICAÇÃO

**Art. 50** No curso de qualquer procedimento administrativo, as notificações serão feitas, observando-se as seguintes regras:

I – Constitui ônus do requerente, informar seu endereço para correspondência e o de seu procurador, caso existente, bem como as alterações posteriores;

II – Considera-se operada a notificação por escrito com sua entrega no endereço fornecido pelo interessado;

III – Na notificação pessoal, caso o destinatário se recuse a assinar o comprovante de recebimento, o agente encarregado certificará a entrega.

## SEÇÃO VII DO ACESSO AOS AUTOS

**Art. 51** O interessado tem direito à vista do processo sem retirar os autos da sede da AGER ou cópia dos dados e documentos que o integrem, ressalvados os dados e documentos de terceiros protegidos pelo sigilo constitucional.

§ 1º A concessão de vista será obrigatória no prazo para manifestação do interessado ou para apresentação de recursos.

§ 2º É permitida a extração das cópias e/ou da reprodução de arquivos magnéticos, sob a supervisão de um servidor da AGER, cujo ônus correrá à conta do requerente.



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

## SEÇÃO VIII DOS IMPEDIMENTOS E SUSPEIÇÕES

**Art. 52** É impedido de atuar em processo administrativo o agente ou autoridade que:

I – Tenha interesse direto ou indireta na matéria;

II – Tenha participado ou venha a participar como perito, testemunha ou representante, ou se tais situações ocorrem quanto ao cônjuge, companheiro ou parente e afins até o terceiro grau;

III – Esteja litigando judicial ou administrativamente com o interessado ou respectivo cônjuge ou companheiro.

**Art. 53** A autoridade ou agente que incorrer em impedimento deve comunicar o fato à autoridade competente, abstendo-se de atuar.

Parágrafo único. A omissão do dever de comunicar o impedimento constitui falta grave, para efeitos disciplinares.

**Art. 54** Pode ser arguida a suspeição da autoridade ou agente que tenha amizade íntima ou inimizade com algum dos interessados ou com os respectivos cônjuges, companheiros, parentes e afins até o terceiro grau.

§ 1º Quando arguida a suspeição de autoridade ou agente, este a poderá aceitar espontaneamente ou não, ocasião em que caberá à Diretoria Executiva decidir quanto ao seu acolhimento.

§ 2º A autoridade ou o agente poderá, a seu critério, manifestar-se suspeita para atuar em processo administrativo que passe por sua análise, declinando o motivo que o leva a assim agir.

## CAPÍTULO II DA DEFESA, DA DECISÃO E DOS RECURSOS

### SEÇÃO I DA DEFESA E DA DECISÃO

**Art. 55** Após devidamente notificada a parte terá o prazo de 15 (quinze) dias para oferecer sua defesa/manifestação e apresentar as provas que julgar cabíveis.

**Art. 56** A defesa não será conhecida quando intempestiva ou apresentada por quem não seja legitimado.

**Art. 57** A autoridade julgadora competente para a decisão, em primeira instância, será o Diretor Presidente.

§ 1º Antes de decidir, os autos poderão ser encaminhados à Procuradoria, em casos de repercussão jurídica, dúvida quanto à matéria jurídica, ou ainda a critério do Diretor Presidente, para emissão de parecer, em no máximo 15 (quinze) dias, igualmente prorrogáveis, mediante fundamentação.

§ 2º Entende-se como repercussão setorial questões relevantes do ponto de vista jurídico – regulatório que ultrapassem os interesses subjetivos da causa ou possam afetar diretamente interesses dos usuários dos serviços regulados, ou ainda quando a decisão recorrida contrariar entendimento reiterado das Diretoria Executiva.



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

**Art. 58** O processo será decidido no prazo de até 30 (trinta) dias a contas do seu recebimento pelo Diretor Presidente, salvo prorrogação por igual período expressamente motivada.

**Art. 59** A decisão será proferida por Ato ou Despacho devidamente fundamentado, notificando-se pessoalmente o interessado.

**Parágrafo único.** Da decisão do Diretor Presidente caberá pedido de reconsideração e interposição de recurso, nos termos da Seção seguinte.

**Art. 60** O Diretor Presidente poderá, a qualquer tempo, de forma fundamentada, declarar extinto o processo quando exaurida sua finalidade ou o objeto da decisão se tornar impossível, inútil ou prejudicado por fato superveniente.

## SEÇÃO II DOS RECURSOS

**Art. 61** Das decisões administrativas cabe recurso, em face de razões de legalidade e de mérito, independentemente de caução.

§ 1º O recurso será dirigido ao Diretor Presidente, a qual, se não a reconsiderar no prazo de 15 (quinze) dias, conhecendo do recurso, o encaminhará para a Diretoria Executiva.

§ 2º São aplicados ao pedido de reconsideração, no que couber, as regras referentes ao recurso.

§ 3º O recurso administrativo tramitará por 01 (uma) instância recursal, no âmbito da Diretoria Executiva da AGER.

**Art. 62** O recurso não será conhecido pelo Diretor Presidente quando interposto:

- I – Fora do prazo;
- II – Perante órgão incompetente;
- III – Por quem não seja legitimado;
- IV – Contra ato normativo, de caráter geral e abstrato, editado pela Agência;
- V – Contra atos de mero expediente ou preparatórios de decisões, bem como em face de informes e pareceres;
- VI – Após exaurida a esfera administrativa;
- VII – Na ausência e interesse de agir;
- VIII – No caso de perda de objeto do pedido.

§ 1º Na hipótese do inciso II, será indicada ao recorrente a autoridade competente, sendo-lhe devolvido o prazo para o recurso.

§ 2º O não conhecimento do recurso no prazo de 15 (quinze) dias, não impede a Agência de rever de ofício o ato, desde que não ocorrida preclusão administrativa.

§ 3º Das decisões de não conhecimento do recurso, referidas no caput, caberá Agravo para a Diretoria Executiva, no prazo de 15 (quinze) dias.

**Art. 63** Têm legitimidade para interpor recurso os interessados, nos termos do art. 34 e seguintes deste Regimento.

**Parágrafo único.** Salvo disposição em contrário, o direito ao recurso não é condicionado à previa participação do recorrente no procedimento do qual tenha resultado o ato.

**Art. 64** Ressalvada disposição legal ou contratual específica, é de 15 (quinze) dias o prazo para interposição de recurso, contado da ciência pelo interessado ou da divulgação oficial da decisão.

**Art. 65** O recurso interpõe-se por meio de requerimento, no qual o recorrente deverá expor os fundamentos do pedido de reexame, podendo juntar os documentos que julgar convenientes.

**Parágrafo único.** Na apreciação do recurso, a Diretoria Executiva poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente, a decisão recorrida.

**Art. 66** Salvo disposição legal em contrário, o recurso não tem efeito suspensivo.

§ 1º Havendo justo receio de prejuízo de difícil ou incerta reparação decorrente da execução da decisão recorrida, poderá ser concedido de ofício ou a pedido, efeito suspensivo ao recurso.

§ 2º Cabe à autoridade que proferiu a decisão recorrida decidir sobre o pedido de efeito suspensivo.

§ 3º Da decisão que concede ou nega o efeito suspensivo não cabe recurso.

**Art. 67** Da decisão o Diretor Presidente caberá recurso, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, sendo decidido pela Diretoria Executiva, em última instância administrativa.

I – Exercício o juízo de retratação, se mantida total ou parcialmente a decisão pelo Diretor Presidente, conhecendo do recurso, esse será direcionado à Diretoria Executiva e deverá subir nos próprios autos;

II – Havendo outros interessados representados nos autos, será estes notificados, com prazo comum de 15 (quinze), para oferecimento de contra razões.

§ 1º O recurso deverá ser julgado pela Diretoria Executiva, no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento dos autos, podendo ser prorrogado por igual período, de forma devidamente motivada.

§ 2º A Procuradoria, mediante provocação devidamente formalizada pela Diretoria Executiva, se pronunciará por meio de parecer no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis pelo mesmo período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Para subsidiar sua decisão, poderá a Diretoria Executiva convocar pessoas interessadas ou que possam contribuir para a correta decisão dos feitos reguladores, mandar realizar vistorias, perícias e laudos.

§ 4º As decisões proferidas pela Diretoria Executiva, em matéria recursal, são irrecorríveis na esfera administrativa.

### **CAPÍTULO III DOS ATOS ADMINISTRATIVOS**

**Art. 68** A Agência produzirá atos somente por escrito, com a data e o local de sua emissão e a assinatura, gráfica ou eletrônica da autoridade responsável.

§ 1º A autenticação de documentos exigidos em cópia poderá ser feita por seus servidores.

§ 2º Os autos dos processos administrativos deverão ter suas páginas numeradas sequencialmente e rubricadas.



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

**Art. 69** Os atos administrativos deverão ser motivados, com indicação dos fatos e dos fundamentos jurídicos que os justifiquem, quando:

- I – Neguem, limitem ou afetem direitos ou interesses;
- II – Imponham ou agravem deveres, encargos ou sanções;
- III – Decidam procedimentos de concurso público ou de licitação;
- IV – Dispensem ou declarem a inexigibilidade de licitação;
- V – Decidam recursos e pedidos de reconsideração;
- VI – Deixem de aplicar jurisprudência ou entendimento firmado sobre a questão ou discrepem de pareceres, laudos, propostas e relatórios oficiais;
- VII – Importem anulação, revogação, suspensão ou convalidação de ato administrativo;

VIII – Decorram de reexame de ofício.

§ 1º A motivação deve ser explícita, clara e congruente, podendo consistir em declaração de concordância com fundamentos de anteriores pareceres, informações, decisões ou propostas que, neste caso, serão parte integrante do ato.

§ 2º Na solução de vários assuntos da mesma natureza pode ser utilizado meio mecânico ou eletrônico que reproduza os fundamentos das decisões, desde que não prejudiquem direito ou garantia dos interessados.

**Art. 70** A Agência deve invalidar seus próprios atos quanto eivados de vício de legalidade e pode revogá-los por motivo de conveniência ou oportunidade, respeitados os direitos adquiridos.

**Art. 71** Os atos que apresentarem defeitos sanáveis poderão ser convalidados pela própria Agência, desde que não acarretem lesão ao interesse público nem prejuízos a terceiros.

**Art. 72** O Procedimento de anulação de ato administrativo poderá ser iniciado de ofício ou mediante provocação de interessados.

**Art. 73** O procedimento para anulação, quando provocada, obedecerá às seguintes regras:

- I – O requerimento será dirigido ao Diretor Presidente;
- II – A área técnica competente emitirá nota técnica opinando sobre a procedência ou não do pedido, devendo consignar se eventual anulação atingirá a terceiros;
- III – Quando a área técnica apontar a existência de terceiro interessado, será o Requerente e o terceiros interessado notificados para, em 15 (quinze) dias, manifestarem a respeito;
- IV – Ocorrendo a juntadas de novos documentos após a apresentação do requerimento, serão notificadas as partes para, em 15 (quinze) dias, apresentarem suas razões finais; e
- V – Quando houver justificativa para o acolhimento do pedido de anulação, a critério do Diretor Presidente, o processo será por este levado à apreciação da Diretoria Executiva que decidirá sobre sua aceitação ou não.

**Art. 74** O Procedimento para anulação, de ofício, obedecerá no que couber, ao disposto no artigo anterior, devendo o beneficiário do ato ser previamente notificado.

**Art. 75** Os atos administrativos da AGER serão expressos sob a forma de:



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

I – Resolução para aprovação ou alteração do Regulamento Interno e para edição de atos normativos, autorizativos, homologatórios ou de reconhecimento de excepcionalidades, emanados da Diretoria Executiva;

II – Atas de reunião que divulguem normas e procedimentos que gerem obrigações e direitos para usuários outorgados ou prestadores de serviços;

III – Portarias para assuntos normativos internos, de pessoal e administrativos, bem como confere publicidade à abertura de sindicâncias e processos administrativos;

IV – Instruções normativas, relativas a procedimentos e rotinas de caráter interno, para a correta execução de leis, decretos e regulamentos, sendo válidas para assuntos normativos administrativos e de pessoal;

V – Ordens de serviço para emitir comandos de trabalho e determinar providências a serem cumpridas por unidades orgânicas e/ou servidores subordinados;

VI – Notas técnicas e pareceres, de caráter técnico, administrativo ou jurídico, em matéria sob apreciação da AGER;

VII – Despachos, nota pela qual a autoridade emite decisões finais ou interlocutórias, para instrução de processo administrativo ou encaminhamento de documentos da AGER;

VIII – Ofícios para correspondências oficiais externas, entre a AGER e órgãos, entidades públicas e pessoas físicas ou jurídicas de direito privado;

IX – Comunicação interna – CI para circulação interna da Agência;

X – Atas de reunião para registro dos encontros de trabalho das unidades administrativas; e

XI – Súmulas, de caráter orientativo, consubstanciadas em enunciados, contendo o entendimento pacífico, reiterado e uniforme proveniente das decisões da Diretoria Executiva da AGER.

§ 1º Sem prejuízo do cumprimento da legislação específica que rege a publicidade dos atos administrativos serão necessariamente publicadas no Diário Oficial utilizado pelo Município, Resolução e Portarias, que aprovem ou modifiquem este Regulamento, divulguem normas e procedimentos que gerem obrigações e direitos para outorgados, prestadores de serviços e usuários.

§ 2º As normas e instruções internas serão divulgadas mediante memorandos circulares, afixação no quadro de aviso ou publicações em boletins impressos ou eletrônicos.

## **TÍTULO VI DO PODER DE PUNIÇÃO DA AGER**

### **CAPÍTULO I DAS PENALIDADES**

**Art. 76** A Agência Reguladora de Serviços Públicos do Município de Sorriso- AGER no exercício de atividades regulatórias dos serviços públicos, poderá aplicar as permissionárias ou concessionárias de serviços públicos as seguintes penalidades:

I - Advertência escrita, por inobservância a determinações da fiscalização ou a normas legais, regulamentares ou pactuadas;

II – Multas em valores atualizados, nos casos previstos em normas legais, regulamentares ou pactuadas;

III – Suspensão temporária de participação em licitações para obtenção de novas concessões ou permissões, bem como impedimento de contratar com o Município de



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

Sorriso, em caso de não execução total ou parcial de obrigações definidas em normas legais, regulamentares ou pactuadas;

IV – Intervenção administrativa, nos casos previstos em lei, no contrato de concessão ou no termo de permissão, ou em ato autorizativo, em caso de sistemática reincidência em infrações já punidas por multas;

V – Revogação da concessão ou permissão, na forma disposta em normas legais, regulamentares ou pactuadas;

VI – Caducidade da concessão ou permissão, na forma da lei e do respectivo contrato de concessão ou termo de permissão;

VII – Outras penalidades definidas em normas legais, regulamentares ou pactuadas através do contrato de concessão administrativa ou patrocinada.

§ 1º A AGER SORRISO definirá os procedimentos administrativos relativos à aplicação de penalidades, cobrança e pagamento de multas, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

§ 2º As penalidades do inciso III poderão ser impostas nos casos em que haja reiterada violação dos padrões de qualidade dos serviços por parte da entidade regulada.

§ 3º As multas serão graduadas segundo a natureza e a gravidade das infrações, conforme dispuser o respectivo regulamento da AGER, podendo ser cumuladas com outras penalidades nos casos de reincidência.

§4º A Diretoria Executiva da AGER servirá como instância administrativa superior no julgamento dos recursos relativos a penalidades impostas às entidades reguladas.

**Art. 77** As penalidades de multa serão aplicadas pela AGER, e serão classificadas de acordo com a gravidade em leves, médias, graves e gravíssimas.

## **CAPÍTULO II** **DA CLASSIFICAÇÃO DAS INFRAÇÕES**

**Art. 78** As faltas, de acordo com a gravidade, serão classificadas da seguinte forma:

**I – Infrações Leves:** são aquelas que não representam prejuízos a prestação adequada do Serviço Público Outorgado, danos ambientais ou riscos a saúde pública, tais como:

- a) Não publicar as informações e indicações e indicadores de desempenho da prestação dos serviços;
- b) Não divulgar a população com antecedência, conforme as normas vigentes, as interrupções programadas dos serviços prestados;
- c) Não realizar os serviços solicitados pelos usuários nos prazos regulamentares;
- d) Não recompor os pavimentos e/ou passeios nos prazos estabelecidos;
- e) Não apresentar a AGER as informações, programas, projetos, documentos e relatórios técnicos, operacionais, comerciais ou financeiros, nos prazos e condições estabelecidas;
- f) Não disponibilizar aos usuários, as informações relativas à quantidade, qualidade, prazo e preços dos serviços prestados;
- g) Não minimizar os transtornos aos usuários e a população em geral na fase de execução das obras, conforme estabelecido nas normas vigentes;



**AGER**  
**SORRISO-MT**

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

- h) Não atender os usuários com clareza, imparcialidade, cortesia e presteza;
- i) Não disponibilizar de forma pública as informações detalhadas referentes à prestação dos serviços públicos e demais informações exigidas nas normas vigentes;
- j) A reincidência, no prazo de até 60 (sessenta) dias, em infrações objeto de advertência escrita, mesmo tendo sido solucionadas ou respondidas pelo prestador de serviços.

**II – Infrações Médias:** são aquelas que, apesar de importarem em prejuízos ao Serviço Público Outorgado, danos ambientais ou riscos a saúde pública, foram convenientes mitigadas pelo prestador de serviços ou revestidas de circunstâncias atenuantes, tais como:

- a) Não manter atualizados e completos os cadastros e sistemas de registro e arquivamento das informações referentes aos serviços prestados;
- b) Não submeter à homologação da AGER os planos, programas e projetos a serem executados, de acordo com as normas vigentes;
- c) Não processar ou disponibilizar as informações contábeis aplicando os princípios contábeis tecnicamente aceitos;
- d) Não comunicar imediatamente a AGER e aos órgãos competentes as situações de emergências que possam resultar na interrupção de prestação dos serviços ou causem transtornos à população;
- e) Não atender os requisitos de qualidade na prestação dos serviços estabelecidos pela legislação vigente;
- f) Não realizar o monitoramento e apuração das informações relativas os serviços públicos conforme previsto nas normas vigentes;
- g) Não executar os serviços de operação, manutenção e execução de obras com zelo, diligência e economia;
- h) Não respeitar as normas referentes à Segurança do Trabalho;
- i) Não obter as licenças necessárias à execução de suas atividades;
- j) Não realizar os serviços e obras em conformidade com a legislação ambiental;
- k) Não realizar o faturamento na prestação dos serviços públicos conforme estabelecido nas normas vigentes;
- l) Criar dificuldades, de qualquer natureza, a fiscalização da AGER.

**III – Infrações Graves:** são aquelas que representam prejuízo ao Serviço Público Outorgado, danos ambientais ou riscos à saúde pública, tais como:

- a) Não manter registro dos bens vinculados à prestação de serviços, de modo a permitir a sua fácil identificação;
- b) Não atender aos requisitos de continuidade na prestação dos serviços outorgados conforme estabelecidos nas normas vigentes;
- c) Não disponibilizar serviço de atendimento e ouvidoria para recebimento de solicitações, reclamações, sugestões e consultas dos usuários conforme estabelecidos nas normas vigentes;
- d) Não manter meios que permitam, com prontidão e de forma permanente, atender as situações emergenciais na prestação dos serviços públicos;
- e) Implantar e/ou desenvolver o serviço público outorgado em desacordo com as normas vigentes;
- f) Não executar de forma adequada a administração, guarda exploração e manutenção de todos os bens integrantes do patrimônio público destinado à prestação dos serviços que lhe foi outorgado;
- g) Praticar preços em desacordo com as condições estabelecidas nas normas, acordos e legislação vigente;



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

- h) Não desenvolver e executar os projetos e obras de sua competência em conformidade com as normas vigentes;
- i) Suspender a prestação dos serviços em desacordo com as normas vigentes;
- j) Não tomar as providências necessário ou não comunicar a AGER e as autoridades competentes, por ocasião de eventuais anormalidades na qualidade da água fornecida para o consumo;
- k) Não atingir os índices de qualidade, continuidade, regularidade, universalização e outros índices previstos nos Planos de Exploração doam Serviços.

**IV – Infrações Gravíssimas:** são aquelas que representam prejuízos ao Serviço Público Outorgado, danos ambientais ou riscos à saúde pública, e nas quais sejam verificadas circunstâncias agravantes, tais como:

- a) Fornecer informações falsas ou incorretas a AGER ou ao Poder Concedente;
- b) Não prestar os serviços outorgados aos usuários;
- c) Impor regime que racione ou interrompa a prestação do serviço a qualquer usuário por período superior ao previsto em lei, salvo nos casos de impossibilidade técnica devidamente comprovada;
- d) Não informar a AGER qualquer ocorrência de risco a saúde pública ou dano ambiental em decorrência da prestação do serviço público outorgado.

### **CAPÍTULO III DAS MULTAS**

**Art. 79** Os valores das multas serão determinados mediante aplicação, sobre o valor do faturamento, correspondente aos 12 (doze) últimos meses anteriores à notificação do Poder Concedente, dos seguintes percentuais:

- I - Infrações Leves: até 0,01% (um centésimo por cento)
- II - Infrações Médias: até 0,1% (um décimo por cento)
- III - Infrações Graves: até 1% (um por cento)
- IV - Infrações Gravíssimas: até 2% (dois por cento)

§ 1º Para fins do que trata este artigo, entende-se por valor de faturamento as receitas oriundas da prestação dos serviços concedidos, deduzidos os impostos cabíveis.

§ 2º No caso do tempo de operação ser inferior a 12 (doze) meses ou de não funcionamento ou operação do sistema, o valor a ser aplicado, nos termos deste artigo, será determinado com base no faturamento estimado para período de 12 (doze) meses.

**Art. 80** Na fixação do valor das multas serão consideradas a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo infrator e a existência de sanção anterior nos últimos 04 (quatro) anos.

**Art. 81** Na hipótese de ocorrência concomitante de mais de uma infração serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

**Art. 82** Independentemente da aplicação das penalidades de advertência e de multa, a concessão e a premissa estarão sujeitas a intervenção administrativa e a declaração de caducidade nos termos da lei e demais normas aplicáveis.

**Art. 83** O prestador de serviços penalizado, com multa terá o prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir da publicação da decisão no órgão de divulgação dos atos do Município, para efetuar o recolhimento da multa em favor da AGER.

**Parágrafo único.** Após o recolhimento da multa, o prestador de serviços autuado deverá encaminhar a AGER uma cópia do respectivo comprovante de pagamento.

**Art. 84** O simples pagamento da multa não eximira o prestador de serviços da obrigação de sanar a falha ou a irregularidade que já deu origem, sob pena de reincidência e aplicação de nova sanção administrativa.

**Art. 85** As penalidades de embargos de obras e/ou interdição de instalações serão aplicadas sempre que forem verificadas irregularidades na execução das obras ou projetos, bem como irregularidades nas condições das instalações ou da prestação dos serviços a critério da AGER.

§ 1º A penalidade de embargo e/ou interdição poderá ser aplicada no ato da fiscalização, como medida cautelar, caso a continuidade das ações ou omissões verificadas possam agravar os problemas existentes.

§ 2º Na hipótese da aplicação das penalidades de embargo de obras ou de interdição de instalações, a defesa e o recurso serão recebidos sem o efeito suspensivo.

**Art. 86** A intervenção administrativa ocorrerá sempre que a prestação dos serviços estiver sendo realizada em desacordo com as leis, normas e dispositivos contratuais, cujas circunstâncias não ensejam a rescisão ou a caducidade do contrato.

**Art. 87** As penalidades de caducidade ou rescisão contratual, bem como a declaração de inidoneidade serão sugeridas pela AGER a aplicadas a critério do Poder Concedente, quando da inexecução parcial ou total de obrigações legais e contratuais e nos casos previstos na legislação vigente.

## **CAPÍTULO VI DOS CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO DAS PENALIDADES**

**Art. 88** As penalidades serão aplicadas pela AGER, mediante procedimento administrativo, considerados a abrangência e a gravidade da infração, os danos dela resultantes para os serviços prestados e para os clientes, a vantagem auferida pelo infrator e a existência de sanções anteriores.

**Art. 89** Ocorrendo a reincidência de infração penalizada com multa, no prazo de até 03 (três) meses após a aplicação a sanção, será aplicada nova multa com acréscimo de 100% (cem por cento) sobre valor da multa anterior.

**Art. 90** O valor acumulado das multas aplicadas, no prazo de 12 (doze) meses consecutivos, não poderá exceder a 10% (dez por cento) do valor da arrecadação mensal média do mesmo período.



**AGER**  
SORRISO-MT

Agência Reguladora  
de Serviços Públicos  
Delegados de Sorriso-MT

**Art. 91** Caso o valor acumulado das multas ultrapassar o limite estabelecido no artigo anterior, o contrato de prestação de serviços poderá ser rescindido ou ter declarada a sua caducidade, a critério do Poder Concedente.

## TÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 92** O horário de trabalho da AGER-Sorriso obedecerá à legislação vigente.

**Art. 93** O Presidente e Diretores serão substituídos por motivos de férias, viagem e outros impedimentos eventuais, de acordo com a legislação vigente e atos normativos.

**Art. 94** Os Assessores, Coordenadores e Gerentes deverão, preferencialmente, serem portadores de diploma de nível superior correspondente à especificação do cargo.

**Art. 95** Os casos omissos neste Regimento Interno serão resolvidos pelo Diretoria Executiva da AGER.

**Art. 96** A Diretoria Executiva emitirá outros atos suplementares que julgar necessário ao fiel cumprimento e aplicação deste Regimento Interno.

Sorriso, Estado de Mato Grosso, aos xx dias do mês de junho de 2019.

---

**GILMAR RIBAS DE CAMPOS**  
Diretor Presidente  
AGER SORRISO - MT

---

**JAIR JEFERSON FRASSON JÚNIOR**  
Diretor Técnico Operacional  
AGER SORRISO - MT