

CONTRATADA:

CENTRO DE INTEGRAÇÃO EMPRESA ESCOLA – CIEE

JULIO CESAR DA SILVA

Gerente do CIEE

TESTEMUNHAS:

01)

NOME

CPF Nº.

02)

NOME

CPF Nº.

AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO MUNICÍPIO E BARRA DO GARÇAS - AGER

PORTARIA

PORTARIA N198/2024

Em, 02 de julho de 2024.

“O Diretor Presidente da Agência Reguladora de Serviços públicos Delegados do Município de Barra do Garças – AGERBARRA, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas por Lei.”

RESOLVE:

Art. 1 – Nomear a servidora MARIANA NUNES BRAZ, para exercer, concomitantemente com seu cargo, a função de Controlador Interno da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Barra do Garças – AGERBARRA – Estado de Mato Grosso, conforme os moldes da lei Complementar n. 321/2022.

Art. 2 – Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Registra-se, Publique-se e Cumpra-se.

CLERISMAR FERREIRA DE OLIVERIA

Diretor Presidente da AGERBARRA

Decreto Municipal n. 4.983/2022

AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO ESTADO DE MATO GROSSO-ARIS-MT

PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

ATA DA DIRETORIA EXECUTIVA DA ARIS-MT

ATA DA DIRETORIA EXECUTIVA DA AGÊNCIA REGULADORA INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO DO ESTADO DO MATO GROSSO – ARIS MT, com sede na Avenida Historiador Rubens de Mendonça, nº 1.731 – 15º Andar – Sala 1.510 – Centro Empresarial Paiaçuás – Bosque da Saúde – Cuiabá MT – CEP 78.048-350, devidamente inscrita no CNPJ/MF sob número 39.323.733/0001-00. Aos dois (02) dias do mês de julho (07) do ano de dois mil e vinte quatro (2024), às oito horas (08:00 horas), no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 31, incisos III e XIV, do Protocolo de Intenções, convertido em Contrato de Consórcio Público e os artigos nº 28, 42 e 43, do Estatuto Social da ARIS/MT, estiveram reunidos o Diretor Presidente Wemer Francis Rodrigues da Silva, o Diretor Administrativo e Financeiro Carlos Katsumi Minakami, o Diretor Técnico Paulo Donizete da Costa, o Procurador Jurídico Alexandre Pacheco Quidá e o Ouvidor Geral Rodrigo Nuss, tendo como pauta a deliberação sobre a minuta de resolução das condições gerais da Ouvidoria da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Estado de Mato Grosso – ARIS/MT. O Diretor Presidente Wemer Francis Rodrigues da Silva agradece a presença de todos os presentes e solicita ao Ouvidor Geral Rodrigo Nuss que apresente a proposta da resolução das condições gerais da ouvidoria da ARIS. Rodrigo Nuss inicia a apresentação destacando que fora realizado estudos das atuações de outras agências reguladoras de saneamento e que o modelo apresentado tem como base a legislação em vigor, bem como atende aos anseios do contrato de consórcio público (protocolo de intenções) dos municípios

regulados e também ao Estatuto Social da ARIS/MT. O Diretor Presidente Wemer Francis Rodrigues da Silva agradece a apresentação e deixa a palavra para quem quiser fazer as considerações. Após debates, o Diretor Presidente Wemer Francis Rodrigues da Silva coloca em votação a **Resolução ARIS nº 032/2024, de 02 de julho de 2024**, que é aprovado por unanimidade. O Diretor Presidente Wemer Francis Rodrigues da Silva agradeceu mais uma vez a participação de todos, destacou o cumprimento do Ordem do Dia e declarou por encerrada a reunião da Diretoria Executiva da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Estado de Mato Grosso – ARIS MT e eu, Carlos Katsumi Minakami, lavrei a presente ATA, que segue assinada por mim, pelo Diretor Presidente da ARIS-MT.

WEMER FRANCIS RODRIGUES DA SILVA

Diretor Presidente da ARIS-MT

CARLOS KATSUMI MINAKAMI

Diretor Adm. e Financeiro ARIS-MT

RESOLUÇÃO Nº 032, DE 02 DE JULHO DE 2024

Estabelece as condições gerais para o funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Estado de Mato Grosso – ARIS/MT, no âmbito dos municípios consorciados.

O **DIRETOR PRESIDENTE**, no uso das atribuições que lhe conferem a Cláusula 31ª, incisos III e XIV do Protocolo de Intenções, convertido em Contrato de Consórcio Público da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Estado de Mato Grosso – ARIS/MT e os arts. 28, 42 e 43 do Estatuto Social da ARIS/MT e,

Considerando a Lei Federal nº 8.078/90, que dispõe sobre a proteção ao consumidor e o Decreto Federal nº 5.903 que regulamenta;

Considerando a Lei Federal nº 11.445/07, que estabelece diretrizes nacionais para o Saneamento Básico e os Decretos que a regulamentam;

Considerando que a Lei Federal nº 11.445/07, nos termos do art. 23, inciso X, confere à entidade reguladora competência para editar normas regulatórias de natureza técnica, econômica e social, incluindo padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;

Considerando que o Protocolo de Intenções da ARIS/MT, convertido em Contrato de Consórcio Público, nos termos das Cláusulas 47 e 48, e os artigos 42 e 43 do Estatuto Social da ARIS/MT, dispõem que a Ouvidoria é o órgão responsável pelo relacionamento entre a Agência Reguladora com os usuários, com os prestadores dos serviços de saneamento básico e com a comunidade, a fim de dirimir dúvidas e intermediar a solução de divergências.

Considerando que a Diretoria Executiva reunida em 02/07/2024 decidiu-se pela emissão da presente Resolução para disposição geral do funcionamento da Ouvidoria da Agência Reguladora no âmbito dos municípios consorciados, **RESOLVE**:

Art. 1º As manifestações (reclamações, sugestões, elogios, dúvidas e denúncias) relacionadas à prestação de serviço público de saneamento básico, no âmbito dos municípios consorciados à Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Estado de Mato Grosso – ARIS/MT, serão formuladas pelo usuário junto à Ouvidoria da ARIS/MT.

Parágrafo único. As manifestações recebidas pela Ouvidoria da ARIS/MT serão processadas e registradas em Sistema de Gestão da Ouvidoria, adotado pela Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Estado de Mato Grosso – ARIS/MT, especialmente aos canais de comunicação como sítio eletrônico, telefone, WhatsApp, entre outros.

Art. 2º As manifestações de Ouvidoria da ARIS/MT poderão ser registradas como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e pedido de informações.

§1º As reclamações encaminhadas à Ouvidoria da ARIS/MT somente serão aceitas e registradas se o usuário informar o respectivo número de protocolo gerado pelo prestador dos serviços de saneamento básico de seu município.

§ 2º. À critério da Ouvidoria, as denúncias e pedidos de informações poderão tramitar sem a apresentação de protocolo junto ao prestador ou de ofício mediante fatos notórios e reiterados de reclamações, bem como para atuação do controle de qualidade do atendimento aos usuários pelos prestadores do serviço de saneamento básico dos municípios consorciados.

§3º As denúncias anônimas poderão deixar de ser instruídas ou tramitadas em virtude de dificuldade ou eventual impossibilidade de apuração dos fatos.

§4º Caso se constate a possibilidade de apuração dos fatos, as denúncias anônimas serão tramitadas conforme rito desta Resolução.

Art. 3º Em caso de reclamação, o prestador dos serviços de saneamento básico será notificado pela Ouvidoria da ARIS/MT e terá prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso, bem como apresentar o histórico de atendido do protocolo que originou a reclamação na ARIS/MT.

§1º A Ouvidoria da ARIS/MT poderá solicitar informações, documentos ou providências adicionais aos usuários, prestador de serviços e diretoria técnica e administrativa da Agência Reguladora, se for o caso, estabelecendo novos prazos para buscar a solução do problema ou maiores informações sobre o caso.

§2º Diante de alegações incontroversas, poderá a Ouvidoria da ARIS/MT orientar para o imediato cumprimento da norma aplicável ao caso, com vistas a solucionar, ainda que parcialmente, a reclamação formalizada em tempo célere.

§ 3º A Ouvidoria da ARIS/MT encaminhará, à Diretoria Executiva da Agência Reguladora ARIS/MT, os casos de reclamação e pedido de informações que não forem solucionados pelo prestador dos serviços de saneamento básico nos prazos estabelecidos, para as providências necessárias, inclusive ações de fiscalização.

Art. 4º Comprovado e notificado o descumprimento das normas vigentes, o prestador dos serviços de saneamento básico terá prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis para normalizar e regularizar a situação que originou a **reclamação**.