



AGERSINOP

Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop

PLANO DE TRANSPARÊNCIA

Elaborado em conformidade com o Capítulo V (arts. 19 a 23) e o art. 41, inciso V, da Norma de Referência ANA nº 4/2024 - Governança Regulatória das Entidades Reguladoras Infranacionais

Sinop – Mato Grosso

Agosto de 2026

Coordenador Geral

Rui Domingos Ribeiro da Cunha Marques, PhD

Equipe Técnica Principal

Alceu de Castro Galvão Júnior – Engenheiro Civil, PhD

Débora Dossiatti de Lima – Advogada, MSc

Cliente

AGERSINOP

Marcia Cristina Lopes Hernandorena – Diretora Presidente

Rayla Fernanda L. Della Colleta M. da Rocha – Diretora Técnica

Taiguer Nicole Ribeiro Pexe – Procuradora Jurídica

02 de agosto de 2026

Elaborado pelo Consultor RPGRainfra

Conteúdo

1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL.....	1
2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA.....	3
3. PRINCÍPIOS.....	5
4. DIAGNÓSTICO: MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA JÁ EXISTENTES NA AGERSINOP ..	7
4.1. Estrutura Organizacional existente	7
4.2. Canais Oficiais de Comunicação e Transparência	8
4.2.1. <i>Sítio institucional e Portal Transparência</i>	8
4.2.2. <i>Ouvidoria</i>	8
4.2.3. <i>Serviço de Informação ao Cidadão (Fale Conosco / SIC)</i>	8
4.2.4. <i>Diário Oficial e publicações formais</i>	9
4.2.5. <i>Comunicação institucional e mídias</i>	9
4.2.6. <i>Síntese dos Canais Oficiais de Comunicação e Transparência</i>	9
4.3. Proteção de dados pessoais	10
4.4. Documentos de planejamento e prestação de contas	10
5. ÂMBITO TERRITORIAL.....	11
6. PRINCIPAIS PROPOSTAS NO ÂMBITO DA TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL.....	13
6.1. Ampliação do Portal da Transparência	13
6.2. Ouvidoria	14
6.3. Comunicação institucional - organização temática dos Informativos	14
6.4. Governança da transparência - centralidade da comunicação institucional.....	14
6.5. Monitoramento e indicadores	15
6.6. Transparência ativa e dados abertos	15
6.7. Participação social - sessão pública anual e regulamentação própria.....	15

6.8. Integridade e prestação de contas da Diretoria e da Ouvidoria.....	15
7. CONTEÚDO MÍNIMO DE DIVULGAÇÃO (art. 19 da NR nº 4/2024)	17
8. SISTEMA DE GOVERNANÇA DA TRANSPARÊNCIA	19
8.1. Estrutura de Governança	19
8.2. Fluxo de Publicação das Informações	21
8.3. Governança da Informação Regulatória	22
8.4. Monitoramento, Avaliação e Melhoria Contínua	23
8.5. Revisão do Plano	25
8.6. Princípio da Integração Institucional.....	26
9. TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS.....	27
10. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS	29
11. PARTICIPAÇÃO SOCIAL.....	31
12. PRAZOS	33
13. DISPOSIÇÕES FINAIS	35

Lista de Figuras

Figura 1 - Síntese dos canais de comunicação e transparência da AGERSINOP	10
---	----

Lista de Quadros

Quadro 1 - Municípios Regulados pela AGERSINOP.....	12
Quadro 2 - Síntese do art. 19 da NR nº 4/2024 com proposição de periodicidade e canal de divulgação	17
Quadro 3 - Proposição de indicadores para monitoramento e avaliação do Plano de Transparência	24
Quadro 4 - Síntese dos prazos centrais deste plano	34

Lista de Siglas

ABAR – Associação Brasileira de Agências de Regulação.

ADASA/DF – Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (citada como exemplo de boas práticas de portal de transparência).

AGENERSA/RJ – Agência Reguladora de Energia e Saneamento Básico do Estado do Rio de Janeiro (citada como referência na criação de painéis digitais de indicadores).

AGERSINOP – Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados de Sinop e Região.

AIR – Análise de Impacto Regulatório (relatórios que fundamentam a tomada de decisão).

ANA – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

ARSAE-MG – Agência Reguladora de Serviços de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário do Estado de Minas Gerais (também citada como exemplo de organização de portal de transparência).

ERI / ERIs – Entidade Reguladora Infranacional / Entidades Reguladoras Infranacionais.

LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

NR – Norma de Referência (especificamente a NR nº 4/2024 da ANA).

SIC / e-SIC – Serviço de Informação ao Cidadão / Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (canal para pedidos formais de acesso à informação)

APRESENTAÇÃO

Este Plano de Transparência tem por objetivo consolidar, em instrumento próprio, os princípios, mecanismos, canais, procedimentos, prazos e responsabilidades aplicáveis à divulgação ativa e passiva de informações relacionadas à atuação regulatória da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados de Sinop e Região (AGERSINOP). Pretende-se, desse modo, assegurar que as decisões, os processos e os resultados da atividade regulatória sejam comunicados de forma clara, tempestiva, acessível e compreensível aos titulares dos serviços, prestadores, usuários, órgãos de controle e demais partes interessadas.

A elaboração do Plano atende diretamente ao art. 19, caput e inciso I, da Norma de Referência (NR) da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA) nº 4/2024 (NR nº 4/2024), segundo o qual, “para a promoção da transparência da atuação regulatória, as ERIs devem: I - elaborar e implementar política ou plano de transparência, que estabeleça procedimentos e canais de comunicação oficiais das decisões regulatórias” (Resolução ANA nº 177/2024, art. 19, I). O Plano constitui, assim, um instrumento de organização e institucionalização das práticas de transparência da AGERSINOP, conferindo maior previsibilidade, uniformidade e segurança aos procedimentos de divulgação de informações e de comunicação das decisões regulatórias.

A sua elaboração atende também ao art. 41, inciso V, da mesma Norma, que inclui, entre os requisitos considerados para fins de comprovação da adoção da NR nº 4/2024 perante a ANA, a “elaboração e implementação de política ou plano de transparência, que estabeleça procedimentos e canais de comunicação oficiais das decisões regulatórias” (Resolução ANA nº 177/2024, art. 41, V). A efetividade do presente Plano dependerá, portanto, não apenas da sua aprovação formal, mas também da implementação das medidas previstas, da definição clara das responsabilidades internas e do acompanhamento periódico do seu cumprimento.

Para fins de comprovação da adoção da NR nº 4/2024, o Plano abrange prioritariamente a atuação regulatória da AGERSINOP relativa aos serviços públicos de saneamento básico. Por opção institucional, e com o propósito de promover padrões uniformes de governança e transparência em toda a Agência, as suas diretrizes aplicam-se também, no que couber, ao transporte coletivo urbano e aos demais serviços regulados. Essa aplicação ampliada não atribui à NR nº 4/2024 alcance material além do setor de saneamento básico, representando uma decisão de caráter organizacional destinada a fortalecer a transparência institucional da AGERSINOP.

O Plano orienta-se pelos princípios da publicidade, clareza, acessibilidade, tempestividade, integridade, rastreabilidade e atualização das informações. Busca também favorecer o controle social, ampliar as condições de participação dos interessados nos processos regulatórios e reforçar a prestação de contas da atuação da Agência. Para esse efeito, estabelece diretrizes para a organização dos conteúdos divulgados, para a definição e manutenção dos canais oficiais de comunicação e para a resposta aos pedidos de acesso à informação, observadas as hipóteses legais de sigilo, a proteção de dados pessoais e as demais restrições previstas na legislação aplicável.

O documento deve ser lido em conjunto com o Capítulo V da NR nº 4/2024 (arts. 19 a 23), que disciplina os principais requisitos de transparência da atuação regulatória, bem como com os demais instrumentos de planejamento e de governança da AGERSINOP. Entre estes, destaca-se a Agenda Regulatória julho 2026 – junho 2028, que já prevê, no Eixo 1, a “implantação dos instrumentos de transparência” (Ação 1.4) e, no Eixo 5, o “aprimoramento do portal da transparência e dos painéis públicos da Agência” (Ação 5.5), além da elaboração e implementação do Plano de Gestão Anual da Agência (Ação 1.5).

Nesse contexto, o Plano de Transparência integra-se ao processo mais amplo de fortalecimento institucional da AGERSINOP. A sua implementação deverá contribuir para melhorar a qualidade e a consistência das informações disponibilizadas, facilitar o acompanhamento das atividades regulatórias e ampliar a confiança dos usuários e das demais partes interessadas na atuação da Agência. Por se tratar de um instrumento dinâmico, o Plano deverá ser objeto de monitoramento e atualização periódicos, de modo a incorporar alterações legais e regulamentares, avanços tecnológicos, resultados de sua aplicação e oportunidades de melhoria identificadas ao longo do tempo.

1. VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL

A Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop (AGERSINOP) foi criada pela Lei Municipal nº 2.036/2014 como autarquia sob regime especial, dotada de independência decisória e de autonomia administrativa, orçamentária e financeira. A sua criação atende às diretrizes estabelecidas pela Lei Federal nº 11.445/2007, segundo as quais as funções de planejamento, regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico devem ser exercidas de forma autônoma e distinta da prestação desses serviços, de modo a assegurar maior imparcialidade, tecnicidade e segurança jurídica na atuação regulatória.

Nesse contexto, compete à AGERSINOP estabelecer normas e padrões aplicáveis aos serviços regulados, acompanhar o cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais pelos prestadores, fiscalizar a qualidade e a continuidade dos serviços e contribuir para a definição de tarifas adequadas. A atuação da Agência deve buscar o equilíbrio entre a sustentabilidade econômico-financeira da prestação, a eficiência operacional, a universalização do acesso e a proteção dos direitos e interesses dos usuários.

A AGERSINOP exerce a regulação e a fiscalização dos serviços públicos delegados de abastecimento de água, de esgotamento sanitário, de limpeza urbana, de manejo de resíduos sólidos e de transporte coletivo urbano no Município de Sinop. As suas atribuições abrangem, entre outras atividades, a edição de normas, a realização de fiscalizações, o acompanhamento de indicadores, a análise de informações encaminhadas pelos prestadores e a adoção das medidas necessárias para assegurar o cumprimento das condições estabelecidas para a adequada prestação dos serviços públicos.

Mediante convênios de cooperação autorizados por lei, a Agência também desempenha atividades regulatórias em municípios da região, consolidando uma atuação de alcance intermunicipal. Essa ampliação territorial favorece o compartilhamento de capacidades técnicas e institucionais, a harmonização de procedimentos regulatórios e o fortalecimento da regulação dos serviços públicos na região, sem prejuízo das competências dos respectivos titulares e das condições estabelecidas nos instrumentos de cooperação.

Considerando a relevância pública das atribuições exercidas e os impactos das decisões regulatórias sobre os usuários, os prestadores e os titulares dos serviços, a transparência constitui um elemento essencial da governança da AGERSINOP. A divulgação clara, tempestiva e acessível das suas normas, decisões, processos e resultados contribui para o controle social, a participação dos interessados, a prestação de contas e o fortalecimento da confiança na atuação da Agência.

a) Missão, visão e valores

Missão

Exercer as atividades de regulação e fiscalização, buscando a universalização do atendimento e a adequada prestação dos serviços públicos delegados, em benefício da saúde pública e em compromisso com a sociedade e o meio ambiente.

Visão

Ser reconhecida pela excelência de sua atuação regulatória, pela competência técnica, pela independência, pela transparência e pela valorização do controle social, ao servir à sociedade na harmonização dos interesses dos usuários, do poder concedente e dos prestadores de serviços públicos delegados.

Valores

Independência, tecnicidade, moralidade, razoabilidade, impessoalidade, cortesia, transparência, comprometimento com a sociedade e responsabilidade ambiental.

2. FUNDAMENTAÇÃO LEGAL E NORMATIVA

A fundamentação legal e normativa deste Plano de Transparência assenta num conjunto de diplomas federais, municipais e regulamentares que estabelecem os princípios, as obrigações e os procedimentos aplicáveis à transparência administrativa, ao acesso à informação, à participação social e à proteção de dados pessoais. Nesse sentido, constituem referências para a elaboração, implementação e atualização do Plano os seguintes documentos:

- Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, alterada pela Lei Federal nº 14.026, de 15 de julho de 2020 (Novo Marco Legal do Saneamento Básico), que estabelece as diretrizes nacionais para o saneamento básico e consagra a transparência, a tecnicidade, a celeridade e a objetividade das decisões como princípios fundamentais da função de regulação;
- Resolução ANA nº 177, de 12 de janeiro de 2024, que aprova a Norma de Referência ANA nº 4/2024, em especial o Capítulo V - "Transparência e Participação Social" (arts. 19 a 23), no qual são definidos os principais requisitos aplicáveis à divulgação das decisões e atividades regulatórias, e o art. 41, inciso V (Capítulo IX - Dos Requisitos para Comprovação da Adoção da Norma de Referência), que prevê a elaboração e a implementação de política ou plano de transparência;
- Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), que regula o acesso às informações previsto no art. 5º, XXXIII, no art. 37, §3º, II, e no art. 216, §2º, da Constituição Federal, disciplinando os deveres de transparência ativa e passiva dos órgãos e entidades públicas e as hipóteses legais de restrição de acesso;;
- Lei Complementar Federal nº 131, de 27 de maio de 2009, que alterou a Lei de Responsabilidade Fiscal para reforçar a transparência da gestão fiscal e determinar a disponibilização, em tempo real e por meios eletrônicos de acesso público, de informações pormenorizadas sobre a execução orçamentária e financeira;
- Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), que disciplina o tratamento de dados pessoais por pessoas jurídicas de direito público e privado, devendo ser observada na

implementação deste Plano, nos termos do art. 21 da NR nº 4/2024. A matéria já é objeto de um portal próprio da AGERSINOP, disponível em lgpd.agersinop.com.br;

- Lei Municipal nº 2.036, de 16 de setembro de 2014, que institui a AGERSINOP como autarquia municipal sob regime especial, define a sua natureza jurídica, as suas competências e a sua estrutura institucional e estabelece as bases legais para o exercício das funções de regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados;
- Resolução AGERSINOP nº 05/2019, que regulamenta a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Agência, estabelecendo procedimentos para o recebimento, tratamento e acompanhamento de manifestações, reclamações, sugestões, solicitações e demais comunicações apresentadas pelos usuários e por outras partes interessadas.

Esses diplomas devem ser aplicados de forma integrada, assegurando-se a compatibilização entre a máxima divulgação das informações de interesse público, a proteção dos dados pessoais, a preservação das hipóteses legais de sigilo e o cumprimento dos deveres de prestação de contas. O Plano deverá igualmente observar outras normas que venham a complementar, alterar ou substituir os referenciais acima indicados, bem como os regulamentos internos e os instrumentos de planejamento e governança adotados pela AGERSINOP.

3. PRINCÍPIOS

O presente Plano orienta-se pelos princípios estabelecidos na NR nº 4/2024, na legislação de acesso à informação e nas demais normas aplicáveis à Administração Pública. Esses princípios devem nortear todas as etapas relacionadas à produção, organização, divulgação, conservação e disponibilização das informações relativas à atuação regulatória da AGERSINOP, bem como o atendimento às solicitações apresentadas pelos usuários e por outras partes interessadas. Nesse sentido, o Plano observa os seguintes princípios:

- **Publicidade como regra e sigilo como exceção**, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, assegurando-se a divulgação das informações de interesse público, ressalvadas exclusivamente as hipóteses de restrição de acesso expressamente previstas na legislação. Eventuais limitações à publicidade deverão ser devidamente justificadas e aplicadas apenas na medida necessária à proteção do interesse juridicamente tutelado;
- **Transparência ativa**, entendida como a divulgação, por iniciativa da AGERSINOP e independentemente de requerimento, das informações de interesse coletivo ou geral relacionadas à sua atuação institucional e regulatória. Essas informações deverão ser disponibilizadas “em local de fácil acesso, por meio digital” (NR nº 4/2024, art. 20), de forma organizada, atualizada e facilmente localizável pelos diferentes públicos;
- **Transparência passiva**, mediante o recebimento, o tratamento e a resposta aos pedidos de acesso à informação apresentados por qualquer interessado, nos termos e prazos previstos na legislação aplicável. O atendimento deverá ser realizado de forma objetiva e completa, por meio de canais institucionais claramente identificados, sem a exigência de justificativa quanto aos motivos da solicitação;
- **Linguagem simples e acessível**, de modo que as informações sejam apresentadas de forma clara, objetiva e compreensível ao público em geral, evitando-se, sempre que possível, o emprego excessivo de termos técnicos ou jurídicos. Deverá ser conferido destaque às questões mais relevantes, especialmente nos documentos e materiais que fundamentem consultas e audiências públicas (NR nº 4/2024, art. 23, § 1º), favorecendo uma participação social informada e efetiva;

- **Tempestividade e atualização periódica**, assegurando que as informações sejam divulgadas em tempo hábil para permitir seu conhecimento, utilização e acompanhamento pelas partes interessadas. Os conteúdos disponibilizados deverão ser objeto de revisão periódica, com indicação, sempre que pertinente, da data de publicação ou da última atualização;
- **Integridade e rastreabilidade da informação**, garantindo a exatidão, a consistência e a preservação dos documentos e registros utilizados na fundamentação das decisões regulatórias. Deverá ser mantido o histórico das versões, manifestações, análises, votos e decisões relevantes, em consonância com a Agenda Regulatória AGERSINOP julho 2026 – junho 2028, especialmente com o item 8.7, relativo à “Gestão documental e memória decisória”;
- **Proteção de dados pessoais**, em conformidade com a LGPD e com o art. 21 da NR nº 4/2024, assegurando que a divulgação e o tratamento de informações respeitem os direitos dos titulares, os princípios da finalidade, adequação, necessidade e segurança, bem como as demais exigências legais aplicáveis. Quando necessário, os documentos deverão ser objeto de anonimização ou de ocultação dos dados pessoais cuja divulgação não seja indispensável ao atendimento do interesse público.

A aplicação integrada desses princípios deverá promover o equilíbrio entre a ampla divulgação das informações de interesse público, a proteção dos direitos individuais e a preservação das hipóteses legais de sigilo. Dessa forma, a transparência será incorporada como prática permanente da governança regulatória da AGERSINOP, contribuindo para a prestação de contas, o controle social, a participação dos interessados e a confiança nas decisões da Agência.

4. DIAGNÓSTICO: MECANISMOS DE TRANSPARÊNCIA JÁ EXISTENTES NA AGERSINOP

Antes de definir novos procedimentos, este Plano parte da estrutura organizacional e dos canais de comunicação que a AGERSINOP já mantém em funcionamento, verificados no sítio eletrônico institucional em julho de 2026 e nos documentos de gestão da Agência.

4.1. Estrutura Organizacional existente

A estrutura organizacional da AGERSINOP, conforme o Relatório Anual de Gestão 2025, está distribuída nos seguintes blocos funcionais:

- Diretoria Executiva atualmente em exercício: Diretor(a) Presidente e Diretor(a) Técnico-Operacional;
- Administrativo e Jurídico: Chefe de Divisão, Contador(a), Procurador(a) Jurídico(a), Gestor(a) Administrativo(a) e Financeiro(a), Assistente Administrativo e Telefonista;
- Regulação e Fiscalização: Gestor(es) de Regulação e Fiscalização, com formação em Contabilidade/Economia, Engenharia Ambiental/Sanitária, Engenharia Civil e demais áreas correlatas;
- Ouvidoria: Ouvidor(a);
- Conselho Consultivo: órgão colegiado de participação social.

O Conselho Consultivo é o órgão superior de representação e participação da sociedade na AGERSINOP, integrado por 5 (cinco) conselheiros, o(a) Diretor(a) Presidente da AGERSINOP, um representante do Poder Executivo, um representante das entidades reguladas, um representante dos usuários e um representante do Poder Legislativo Municipal, nomeados por decreto municipal, com mandato de 3 (três) anos, sem remuneração, e que decidem por maioria simples dos presentes, cabendo voto de desempate ao seu Presidente, nos termos do art. 9º da Lei nº 2.036/2014.

4.2. Canais Oficiais de Comunicação e Transparência

4.2.1. Sítio institucional e Portal Transparência

A AGERSINOP mantém sítio eletrônico institucional em www.agersinop.com.br, organizado nos menus "Informativos", "Conheça Ager Sinop", "Diretoria", "Serviços Regulados", "Fique por dentro", "Municípios Regulados" e "Fale Conosco" (www.agersinop.com.br, acessado em julho de 2026).

Apesar da ausência no menu principal, a Agência também mantém um Portal de Transparência, disponível em www.agersinop.com.br/Transparencia/, organizado por categorias, incluindo os serviços atualmente regulados pela agência (Águas e Esgoto e Transporte). Dentro de Águas e Esgoto, acrescenta-se a divisão por município (Carlinda, Colíder, Marcelândia, Matupá, Sinop, União do Sul e Vera). O próprio portal identifica como fundamento a Lei Complementar Federal nº 131/2009, ou seja, foi concebido com foco em transparência fiscal, e traz um campo "Responsável" preenchido como "Não Informado" (www.agersinop.com.br/Transparencia/Aguas-e-esgoto/, acessado em julho de 2026).

4.2.2. Ouvidoria

A Ouvidoria da AGERSINOP é regulamentada pela Resolução AGERSINOP nº 05/2019 e atende pelos canais de WhatsApp/telefone (66) 3533-4000, e-mail ouvidoria@agersinop.com.br e sítio eletrônico próprio (<https://ouvidoria.agersinop.com.br/>), recebendo reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas aos serviços regulados. Em 2025, a Ouvidoria recebeu 1.540 reclamações e emitiu 143 autos de notificação e ofícios, além de iniciar o atendimento itinerante em três municípios, Colíder, Alta Floresta e Matupá, de acordo com o Relatório Anual de Gestão AGERSINOP 2025.

O sítio da Ouvidoria também hospeda a Carta de Serviços da Agência (<https://ouvidoria.agersinop.com.br/Carta-Servicos/>), acessível a partir do rodapé do sítio institucional (www.agersinop.com.br, acessado em julho de 2026).

4.2.3. Serviço de Informação ao Cidadão (Fale Conosco / SIC)

O canal "Fale Conosco", disponível em www.agersinop.com.br/Fale-Conosco/, é identificado no próprio Portal da Transparência como o SIC da Agência. Deve, contudo,

ser verificado e formalizado que o canal permite protocolar e acompanhar pedidos de acesso à informação, emitir comprovante, cumprir os prazos legais, interpor recursos e consultar as respostas, com identificação clara da autoridade de monitoramento da LAI. Caso essas funcionalidades não estejam disponíveis, deverá ser implementado um e-SIC próprio ou integrado ao sistema utilizado pelo Município.

O procedimento de transparência passiva deverá definir a unidade responsável pelo recebimento e encaminhamento dos pedidos, os prazos de resposta e de recurso, as instâncias recursais, as hipóteses de cobrança de custos de reprodução, o tratamento de pedidos que envolvam dados pessoais ou informações sigilosas e a publicação anual de estatísticas consolidadas, preservada a identidade dos requerentes.

4.2.4. Diário Oficial e publicações formais

As resoluções, deliberações e demais atos normativos da AGERSINOP devem ser publicados no veículo oficial aplicável (Diário Oficial dos Municípios/Estado, conforme o caso), sem prejuízo da republicação, para fins de transparência ativa, no Portal da Transparência, segundo o Regimento Interno, art. 77.

4.2.5. Comunicação institucional e mídias

O sítio disponibiliza, no menu "Fique por dentro", as seções "Informativos" (notícias institucionais), "Galeria de Fotos", "Eventos", "Enquetes" e "TV Ager Sinop". A seção de notícias carece de filtros e organização temática, ponto retomado na Seção 6.3 deste Plano.

A Agência disponibiliza ainda o telefone/WhatsApp (66) 3533-4000, mesmo número utilizado para a ouvidoria, e o e-mail institucional agersinop@agersinop.com.br para contato geral (www.agersinop.com.br, acessado em julho de 2026), com atendimento presencial de segunda a sexta-feira, das 7h às 13h, no endereço oficial: Av. das Figueiras, nº 1446, Setor Comercial, Sinop – MT, CEP 78.550-190. A Agência também mantém um perfil nas redes sociais, como o Instagram.

4.2.6. Síntese dos Canais Oficiais de Comunicação e Transparência

Com o objetivo de facilitar a compreensão da estrutura de comunicação institucional da AGERSINOP, a figura a seguir apresenta a arquitetura dos canais oficiais de comunicação

adotados pela Agência, agrupando-os conforme sua finalidade institucional. Essa organização evidencia a atuação integrada e complementar dos diferentes canais, que exercem funções distintas, porém convergentes, na promoção da transparência, da comunicação institucional, do relacionamento com os usuários e da participação social.

Guia de Canais de Comunicação e Transparência: AGERSINOP

Este infográfico detalha os cinco eixos de comunicação da AGERSINOP, conforme as normas de transparência e controle social. O fluxo organiza os canais desde a publicidade obrigatória até as formas de participação direta e educação da sociedade.



Figura 1 - Síntese dos canais de comunicação e transparência da AGERSINOP

4.3. Proteção de dados pessoais

A AGERSINOP mantém um portal próprio sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais em lgpd.agersinop.com.br, com política de privacidade, política de cookies e termos de uso. A existência desses documentos constitui uma medida inicial, mas não é, por si só, suficiente para demonstrar o atendimento integral ao art. 21 da NR nº 4/2024 e à LGPD.

4.4. Documentos de planejamento e prestação de contas

A própria Agenda Regulatória constitui, nos termos do texto da Agenda julho 2026 – junho 2028, um meio de transparência: seu processo de revisão prevê diálogo com titulares, prestadores, usuários e demais atores setoriais, incorporando mecanismos de priorização, avaliação de demandas, acompanhamento da execução e transparência ativa. Da mesma forma, o Relatório Anual de Gestão constitui, por si, instrumento de transparência, de controle e de prestação de contas da atuação da Agência perante o Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso e a sociedade.

5. ÂMBITO TERRITORIAL

Para assegurar a correta identificação do universo de atuação da Agência, dos destinatários das informações e dos conteúdos sujeitos a divulgação, este Plano considera a abrangência territorial da regulação exercida pela AGERSINOP. Essa identificação atende, em especial, ao art. 19, inciso IV, alínea “h”, da NR nº 4/2024, que determina a divulgação e a manutenção de um rol atualizado dos municípios regulados pela entidade reguladora infranacional.

Com sede no Município de Sinop e em funcionamento desde setembro de 2014, a AGERSINOP exerce atividades de regulação e fiscalização no próprio município e, mediante os instrumentos legais de cooperação aplicáveis, em outros municípios da região. A identificação dos municípios abrangidos é relevante para que titulares, prestadores, usuários e demais interessados possam conhecer com clareza o âmbito territorial e institucional da atuação da Agência, bem como os serviços públicos submetidos à sua regulação em cada localidade.

O rol apresentado no Quadro 1 deverá ser mantido permanentemente atualizado nos canais oficiais da AGERSINOP. Sempre que houver celebração, alteração ou extinção de convênios de cooperação ou de outros instrumentos que modifiquem a abrangência territorial ou material da atuação regulatória, a informação deverá ser atualizada tempestivamente, com a indicação, sempre que possível, do respectivo fundamento legal, do instrumento de delegação ou de cooperação, dos serviços regulados e do período de vigência.

Para fins deste Plano e para a correta identificação do universo de destinatários e dos conteúdos a divulgar, a AGERSINOP regula atualmente os seguintes municípios, conforme apresentado no Quadro 1.

Quadro 1 - Municípios Regulados pela AGERSINOP

Município	Início da regulação	Situação 2025 / 2026
Sinop (sede)	09/2014	Ativo - regulação direta (transporte coletivo e saneamento)
Carlinda	01/2018	Conveniado - ativo
Marcelândia	11/2019	Conveniado - ativo
Matupá	02/2018	Conveniado - ativo
Nova Bandeirantes	03/2026	Conveniado - ativo
União do Sul	05/2017	Conveniado - ativo
Nova Canaã do Norte	A confirmar	Conveniado - ativo
Terra Nova do Norte	A confirmar	Conveniado - ativo
Arenápolis	02/2020	Convênio encerrado em 10/2025
Alta Floresta	05/2022	Convênio encerrado em 12/2025
Colíder	07/2025	Convênio encerrado em 04/2026
Guarantã do Norte	11/2017	Convênio encerrado em 08/2025
Vera	07/2019	Convênio encerrado em 06/2024

6. PRINCIPAIS PROPOSTAS NO ÂMBITO DA TRANSPARÊNCIA INSTITUCIONAL

Com base no diagnóstico realizado, esta seção consolida as principais propostas de aprimoramento da transparência institucional da AGERSINOP, orientadas ao atendimento da NR nº 4/2024 e à incorporação de boas práticas de governança regulatória. As medidas aqui apresentadas constituem uma visão integrada das alterações propostas, sendo aquelas que demandam disciplinamento específico desenvolvidas com maior detalhamento nas seções subsequentes deste Plano.

6.1. Ampliação do Portal da Transparência

O Portal da Transparência já existente será ampliado e passará a concentrar, em seção própria e visível no menu principal do sítio (e não apenas acessível a partir de "Serviços Regulados"), o conteúdo mínimo de divulgação listado na Seção 7 deste Plano. Essa ampliação está alinhada à Ação 5.5 da Agenda Regulatória julho 2026 – junho 2028 - "Aprimoramento do portal da transparência e dos painéis públicos da Agência", com prazo previsto para o biênio entre 2026 e 2028 (Agenda Regulatória AGERSINOP julho 2026 – junho 2028, Quadro 7).

Cada página ou conjunto de dados deverá identificar, no mínimo, a unidade responsável, a data da última atualização, a periodicidade prevista, o período de referência e o contato para comunicação de erros. O Portal deverá manter mecanismo de pesquisa, histórico de versões, links permanentes e rotinas de verificação de links quebrados, além de disponibilizar documentos em formato pesquisável e, quando se tratar de dados tabulares, também em formato aberto e reutilizável.

Como referência de organização, os portais de transparência da ARSAE-MG e da ADASA/DF distribuem as informações regulatórias em categorias temáticas de navegação (por exemplo: consultas e audiências públicas, e-SIC, informações classificadas e desclassificadas, prestação de contas anual, planejamento estratégico e agenda regulatória, processo deliberativo e governança, execução financeira, convênios e contratos, gestão de pessoas), em vez de uma lista única e corrida. Recomenda-se adotar lógica semelhante de categorização por abas ou seções no Portal Transparência ampliado da AGERSINOP, agrupando os itens do quadro da Seção 7 por afinidade temática, em vez de listá-los em sequência única.

6.2. Ouvidoria

Em geral, as Entidades Reguladoras Infranacionais mantêm múltiplos canais de atendimento, presencial, call center, redes sociais (Instagram, Facebook, X/Twitter, LinkedIn), e-mail, WhatsApp, formulário no sítio, atendimento in-loco e canais integrados a órgãos parceiros, e classifica as manifestações em quatro categorias (reclamação, denúncia, solicitação e informação), com rito próprio definido em ato normativo (rj.gov.br/agenersa, acessado em julho de 2026). Dessa forma, a revisão da Resolução AGERSINOP nº 05/2019 deve avaliar a adoção de canais telefônicos de uso exclusivo da Ouvidoria e o atendimento itinerante já iniciado. As redes sociais podem ser utilizadas para orientação e encaminhamento ao canal oficial, mas somente devem ser reconhecidas como canal formal de recebimento se assegurarem protocolo, rastreabilidade, proteção de dados pessoais, gestão de prazos e possibilidade de acompanhamento pelo usuário.

6.3. Comunicação institucional - organização temática dos Informativos

Conforme diagnosticado na Seção 4.2.5, a seção "Informativos" do sítio institucional carece de filtros e organização temática. Deve-se reorganizar essa seção por categoria (institucional, regulatório, participação social, campanhas de conscientização), atendendo à diretriz de linguagem clara do art. 23, §1º, da NR nº 4/2024 e facilitando a localização de conteúdos pelo público.

6.4. Governança da transparência - centralidade da comunicação institucional

Caberá à Assessoria de Comunicação exercer papel central na governança da transparência, apoiando as ações de transparência ativa e dados abertos, a organização de audiências e consultas públicas e a observância da LAI e da LGPD, sem prejuízo das competências da Ouvidoria, do SIC, da Procuradoria Jurídica, do encarregado pelo tratamento de dados pessoais e das unidades responsáveis pela produção e validação das informações. Recomenda-se que, à medida que a estrutura organizacional da Agência evolua, essas atribuições sejam formalizadas em normativo interno, com eventual designação de responsável técnico específico para as funções de comunicação e transparência e para as funções de dados e tecnologia, de modo a dar sustentação institucional permanente às ações previstas neste Plano.

6.5. Monitoramento e indicadores

Propõe-se a adoção de indicadores de desempenho para as dimensões de transparência ativa, decisões regulatórias, acesso à informação, participação social, ouvidoria, comunicação institucional e gestão documental, com acompanhamento periódico pela unidade responsável pela coordenação deste Plano. Essa ação será melhor detalhada na seção 8.4.

6.6. Transparência ativa e dados abertos

A AGERSINOP deve estruturar um repositório próprio de dados e indicadores de saneamento básico, organizado por município e por prestador, atualizado periodicamente e disponibilizado em formato aberto e interoperável.

Esse repositório deve, sempre que possível, dialogar com sistemas oficiais de informações em saneamento básico e de gestão de resíduos sólidos mantidos em nível federal, de modo a evitar retrabalho e a ampliar a comparabilidade dos dados regulatórios da Agência.

6.7. Participação social - sessão pública anual e regulamentação própria

A Agência deve aprimorar os instrumentos de participação social e de transparência institucional, por meio da consolidação de procedimentos em normativo específico e do fortalecimento dos mecanismos de prestação de contas e diálogo com a sociedade. As propostas correspondentes são apresentadas e detalhadas na seção 11.

6.8. Integridade e prestação de contas da Diretoria e da Ouvidoria

Como boa prática de integridade e governança, devem ser divulgadas as informações sobre bens, interesses e conflitos de interesses dos membros da Diretoria cuja publicidade seja juridicamente exigível, observados a Lei de Acesso à Informação, a LGPD e os princípios da necessidade, finalidade e minimização de dados.

Além disso, a Ouvidoria deve elaborar e publicar, além dos dados anuais de atendimento já mencionados na Seção 4.2.2, relatório semestral consolidando as manifestações recebidas, as providências adotadas e as recomendações expedidas, sem prejuízo do

relatório anual, reforçando a periodicidade e a formalidade da prestação de contas da Ouvidoria perante a sociedade.

7. CONTEÚDO MÍNIMO DE DIVULGAÇÃO (art. 19 da NR nº 4/2024)

A implementação das medidas propostas na Seção 6 busca proporcionar as condições institucionais necessárias para que a AGERSINOP atenda integralmente ao conteúdo mínimo de transparência ativa estabelecido no art. 19 da NR nº 4/2024. As ações de ampliação do Portal Transparência, fortalecimento da governança da informação, aperfeiçoamento da comunicação institucional, implementação de mecanismos de participação social e aprimoramento da prestação de contas conferem suporte à divulgação sistemática das informações exigidas pela Norma de Referência. Nesse contexto, o Quadro 2 consolida o conteúdo mínimo de divulgação previsto no art. 19 da NR nº 4/2024, indicando, para cada item, o canal institucional de divulgação e a periodicidade de atualização propostos neste Plano.

Quadro 2 - Síntese do art. 19 da NR nº 4/2024 com proposição de periodicidade e canal de divulgação

	Conteúdo (NR nº 4/2024)	Canal proposto	Periodicidade
I	Resultados da gestão e das atividades finalísticas, com monitoramento de metas (art. 19, II)	Relatório Anual de Gestão / Portal Transparência	Anual
II	Relação de taxas e preços públicos praticados, com indicação do valor arrecadado (art. 19, III)	Portal Transparência	Sempre que houver alteração; valor arrecadado atualizado anualmente
III	Calendários, pautas e atas das reuniões deliberativas do colegiado, e votos proferidos (art. 19, IV, "a")	Portal Transparência	Calendário: anual; pauta: antes da reunião; ata e votos: até 5 dias úteis após aprovação
IV	Instrumentos regulatórios e de planejamento, incluindo a agenda regulatória (art. 19, IV, "b")	Portal Transparência	Contínua / conforme revisão
V	Sistema eletrônico de acompanhamento dos processos (art. 19, IV, "c")	Portal Transparência / sistema próprio	Contínua
VI	Contratos/Convênios de prestação de serviço de saneamento básico (art. 19, IV, "d")	Portal Transparência	Por contrato/aditivo

	Conteúdo (NR nº 4/2024)	Canal proposto	Periodicidade
VII	Estrutura tarifária e regras de reajuste e revisão tarifária aplicadas ao usuário final (art. 19, IV, "e")	Portal Transparência	Por reajuste/revisão
VIII	Contratos administrativos em que a AGERSINOP seja parte (art. 19, IV, "f")	Portal Transparência	Até 5 dias úteis após assinatura ou alteração
IX	Relatórios de análise de impacto regulatório ou instrumentos congêneres (art. 19, IV, "g")	Portal Transparência	Por processo normativo
X	Rol atualizado de municípios regulados pela AGERSINOP (art. 19, IV, "h")	Portal Transparência / sítio institucional	Sempre que houver alteração
XI	Manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário (art. 19, IV, "i")	Portal Transparência	Conforme revisão
XII	Manuais, normativos e relatórios de fiscalização (art. 19, IV, "j")	Portal Transparência	Até 5 dias úteis após emissão ou aprovação

As reuniões deliberativas da Diretoria Colegiada devem ser públicas e gravadas em meio eletrônico, disponibilizadas no sítio eletrônico da Agência (NR nº 4/2024, art. 19, parágrafo único). A implantação da nova Diretoria Colegiada, composta por três membros, prevista na revisão da Lei nº 2.036/2014, é tratada na Agenda Regulatória julho 2026 – junho 2028 como ação para 2026 (Ação 1.2). Até a entrada em vigor da nova estrutura, as competências atribuídas neste Plano à Diretoria Colegiada serão exercidas pela instância competente, nos termos da legislação e do Regimento Interno vigentes. Após a alteração legislativa, as referências passarão a aplicar-se à nova Diretoria Colegiada.

8. SISTEMA DE GOVERNANÇA DA TRANSPARÊNCIA

A governança da transparência compreende o conjunto de responsabilidades, procedimentos e mecanismos destinados a assegurar a implementação, o acompanhamento e o aperfeiçoamento contínuo deste Plano, promovendo a coordenação entre as unidades organizacionais da AGERSINOP e garantindo a publicidade tempestiva das informações e decisões regulatórias.

8.1. Estrutura de Governança

A implementação deste Plano observará a estrutura organizacional da AGERSINOP, promovendo a atuação coordenada entre as unidades administrativas e técnicas, de modo a assegurar a efetividade das ações de transparência e comunicação institucional.

Compete à instância máxima de direção competente, de acordo com a legislação vigente, aprovar e supervisionar a implementação deste Plano, promover sua revisão periódica e deliberar sobre as medidas necessárias ao seu aperfeiçoamento, assegurando a integração das ações de transparência com o planejamento institucional e com os demais instrumentos de governança da Agência. Após a implantação da nova estrutura prevista na revisão da Lei nº 2.036/2014, essas competências caberão à Diretoria Colegiada.

As unidades técnicas e administrativas atuarão de forma integrada na execução deste Plano, observadas suas respectivas competências institucionais, cabendo-lhes produzir, validar, disponibilizar e manter atualizadas as informações sob sua responsabilidade, bem como apoiar a divulgação das decisões regulatórias e demais informações de interesse público.

A Ouvidoria contribuirá para o monitoramento da efetividade deste Plano, mediante a consolidação das manifestações recebidas, identificação de oportunidades de melhoria e encaminhamento de recomendações relacionadas à transparência, ao acesso à informação e ao relacionamento com os usuários dos serviços regulados.

A coordenação operacional deste Plano será exercida pela unidade ou servidor formalmente designado pela Diretoria Colegiada, competindo-lhe acompanhar sua execução, promover a articulação entre as áreas envolvidas, monitorar o cumprimento

das diretrizes estabelecidas e apoiar os processos de revisão e atualização do documento.

A Assessoria de Comunicação terá papel central, contribuindo no planejamento e execução da política de comunicação institucional da agência, o que envolve produzir conteúdos educativos e informativos, administrar canais digitais e redes sociais oficiais, e traduzir termos regulatórios e técnicos complexos para uma linguagem simples, clara e acessível ao cidadão. Além disso, agir no fortalecimento do controle social e da governança, apoiando as ações de transparência ativa e dados abertos, auxiliando na divulgação e organização de audiências e consultas públicas, além de gerenciar o relacionamento com a imprensa e zelar pela estrita observância das leis de acesso à informação (LAI) e de proteção de dados pessoais (LGPD).

Recomenda-se que, à medida que a estrutura organizacional e o quadro de pessoal da AGERSINOP evoluam, essas atribuições sejam progressivamente especializadas, com a designação de responsável técnico dedicado às funções de comunicação institucional e transparência e de responsável técnico dedicado às funções de dados, sistemas e tecnologia da informação, de modo a dar sustentação institucional permanente às ações de transparência ativa, dados abertos e governança da informação previstas neste Plano, sem prejuízo da atuação hoje exercida de forma centralizada pela Assessoria de Comunicação.

Todos os agentes públicos da AGERSINOP deverão observar as diretrizes estabelecidas neste Plano, contribuindo para a promoção da transparência institucional, da integridade das informações e da adequada comunicação das decisões regulatórias.

Em consolidação do que foi apresentado neste item, as responsabilidades específicas relacionadas à produção, validação, publicação, atualização e preservação das informações devem observar as competências estabelecidas no Regimento Interno da AGERSINOP, podendo ser complementadas por normas administrativas específicas sempre que necessário.

No prazo de 30 dias após a aprovação deste Plano, a instância máxima de direção deverá aprovar a matriz de responsabilidades que identifique, para cada categoria de informação, a unidade produtora, o responsável pela validação técnica ou jurídica, a unidade publicadora, a periodicidade, o prazo de publicação e o responsável pela atualização. A unidade coordenadora manterá registro de publicações e pendências, com a indicação das datas de envio, validação, publicação, atualização e eventual retirada do conteúdo.

8.2. Fluxo de Publicação das Informações

A divulgação das informações institucionais e das decisões regulatórias da AGERSINOP observará um processo padronizado destinado a assegurar a tempestividade, a confiabilidade, a integridade e a rastreabilidade das informações disponibilizadas ao público, respeitadas as competências das unidades envolvidas e as disposições legais aplicáveis.

O processo de divulgação compreenderá, sempre que aplicável, as seguintes etapas:

- I. Produção ou consolidação da informação pela unidade competente;
- II. Verificação da consistência técnica e da conformidade normativa das informações;
- III. Aprovação pela autoridade competente, quando exigida pela natureza do ato ou da informação;
- IV. Encaminhamento para disponibilização nos canais oficiais de comunicação definidos neste Plano;
- V. Compatibilização da informação com os meios de divulgação a serem utilizados pela Unidade de Comunicação;
- VI. Publicação e divulgação da informação ou decisão regulatória;
- VII. Manutenção, atualização e preservação do respectivo registro institucional.

Salvo prazo legal ou regulamentar específico, os atos e decisões regulatórias deverão ser publicados em até 5 dias úteis após a sua aprovação ou assinatura. A publicação posterior deverá ser justificada e registrada. Informações total ou parcialmente restritas deverão ser acompanhadas, sempre que possível, de uma versão pública, com a ocultação apenas dos elementos protegidos, a indicação do fundamento legal da restrição e a orientação sobre o procedimento de recurso.

A execução dessas etapas deverá observar os princípios da publicidade, transparência, acessibilidade, integridade da informação, linguagem simples, rastreabilidade e segurança da informação, assegurando que o conteúdo divulgado permaneça íntegro, atualizado e acessível aos usuários e à sociedade.

Sempre que a natureza da informação assim exigir, a divulgação deverá ser acompanhada da documentação técnica correspondente ou de informações suficientes

para possibilitar a compreensão dos fundamentos que subsidiaram a decisão regulatória, observadas as restrições legais relativas ao sigilo e à proteção de dados pessoais.

A definição dos canais oficiais de divulgação observará a natureza da informação, sua relevância institucional, o público-alvo a que se destina e os objetivos da comunicação, podendo ser utilizados, de forma isolada ou complementar, os meios de divulgação previstos neste Plano. Sem prejuízo da utilização dos demais canais oficiais, todas as informações sujeitas à transparência ativa deverão ser disponibilizadas e mantidas atualizadas no Portal da Transparência da AGERSINOP, observado o disposto na legislação aplicável e nas normas internas da Agência.

As decisões regulatórias que produzam impactos relevantes aos usuários, prestadores de serviços ou titulares dos serviços públicos regulados deverão, sempre que possível, ser acompanhadas de mecanismos adicionais de divulgação, com vistas a ampliar sua compreensão e publicidade. Como exemplo mais relevante, tem-se os reajustes e revisões tarifárias.

São exemplos de mecanismos adicionais de divulgação:

- Publicação de notícias institucionais;
- Elaboração de resumos executivos em linguagem simples;
- Divulgação por meio das redes sociais institucionais;
- Realização de eventos, audiências públicas ou reuniões técnicas, quando cabíveis;
- Disponibilização de perguntas frequentes, materiais explicativos ou conteúdos complementares.

8.3. Governança da Informação Regulatória

A governança da informação regulatória compreende o conjunto de diretrizes, mecanismos e responsabilidades destinados a assegurar que as informações produzidas, tratadas, utilizadas e divulgadas pela AGERSINOP observem padrões de qualidade, integridade, confiabilidade, atualidade, acessibilidade e rastreabilidade, contribuindo para a efetividade da transparência regulatória e da comunicação institucional.

A produção e o tratamento das informações deverão observar, sempre que aplicável, os seguintes princípios:

- I. Integridade, assegurando que as informações reflitam fielmente os documentos, dados e decisões que lhes deram origem;
- II. Confiabilidade, garantindo a consistência técnica, jurídica e institucional das informações disponibilizadas;
- III. Atualidade, promovendo a revisão e atualização das informações sempre que ocorrerem alterações relevantes em seu conteúdo;
- IV. Rastreabilidade, possibilitando a identificação da origem, das alterações realizadas e dos documentos que fundamentam as informações divulgadas;
- V. Acessibilidade, assegurando que as informações sejam disponibilizadas em linguagem clara, objetiva e, sempre que possível, em formatos que facilitem sua consulta, reutilização e compreensão pela sociedade;
- VI. Segurança da informação, observando as normas aplicáveis à proteção de dados pessoais, ao acesso à informação e à preservação das informações institucionais.

As unidades responsáveis pela produção e divulgação das informações deverão adotar procedimentos compatíveis com esses princípios, promovendo a validação técnica das informações, a verificação de sua conformidade normativa e a atualização dos conteúdos disponibilizados nos canais oficiais da Agência.

A gestão das informações regulatórias deverá observar atuação integrada com os demais instrumentos institucionais relacionados à gestão documental, à segurança da informação, à proteção de dados pessoais, à transformação digital e à governança institucional, preservadas as finalidades e competências específicas de cada instrumento.

8.4. Monitoramento, Avaliação e Melhoria Contínua

A efetividade deste Plano será acompanhada de forma contínua, com o objetivo de verificar o cumprimento de suas diretrizes, identificar oportunidades de aperfeiçoamento e subsidiar o processo de tomada de decisão quanto à transparência institucional e regulatória.

O monitoramento será conduzido de forma integrada pelas unidades responsáveis pela execução deste Plano, mediante acompanhamento periódico das ações implementadas, análise dos resultados obtidos e consolidação das informações necessárias à sua avaliação.

Para fins de monitoramento, poderão ser utilizados indicadores de desempenho relacionados à transparência ativa, ao acesso à informação, à divulgação das decisões regulatórias, à participação social e ao desempenho dos canais oficiais de comunicação, observadas as competências institucionais de cada unidade administrativa.

Sem prejuízo de outros indicadores que venham a ser instituídos, recomenda-se o acompanhamento, sempre que aplicável, dos seguintes aspectos (Quadro 3):

Quadro 3 - Proposição de indicadores para monitoramento e avaliação do Plano de Transparência

Dimensão	Indicadores sugeridos
Transparência Ativa	Percentual de informações obrigatórias disponibilizadas e mantidas atualizadas no Portal da Transparência; percentual de informações publicadas dentro dos prazos estabelecidos.
Decisões Regulatórias	Tempo médio entre a aprovação do ato regulatório e sua disponibilização nos canais oficiais; percentual de atos regulatórios publicados com documentação técnica de suporte (AIR, notas técnicas, pareceres ou documentos equivalentes, quando aplicáveis).
Acesso à Informação	Percentual de pedidos de acesso respondidos dentro do prazo legal; tempo médio de resposta às solicitações recebidas pelo SIC.
Participação Social	Quantidade de consultas e audiências públicas realizadas; percentual de contribuições respondidas ou consideradas nos respectivos processos regulatórios, quando cabível.
Ouvidoria	Quantidade de manifestações relacionadas à transparência; índice de resolutividade das manifestações; tempo médio de resposta ao usuário.
Comunicação Institucional	Número de publicações referentes às decisões regulatórias; acessos às páginas de transparência; alcance das comunicações institucionais; visualizações de documentos estratégicos disponibilizados ao público.
Gestão Documental	Percentual de documentos publicados em formato pesquisável e acessível; atualização periódica do acervo normativo e regulatório.

Além dos indicadores de desempenho, a avaliação da efetividade deste Plano poderá considerar recomendações oriundas da Ouvidoria, dos órgãos de controle, dos processos de auditoria, das avaliações promovidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), bem como das contribuições recebidas por meio de consultas públicas, audiências públicas e demais mecanismos de participação social, de modo a promover o aperfeiçoamento contínuo das práticas de transparência regulatória.

Até 60 dias após a aprovação deste Plano, a unidade coordenadora deverá elaborar uma ficha técnica para cada indicador, contendo definição, fórmula de cálculo, fonte de dados, responsável, periodicidade, linha de base e meta anual. Os resultados serão apurados trimestralmente e consolidados no Relatório Anual de Gestão. Recomenda-se estabelecer, como metas mínimas iniciais, 100% dos itens obrigatórios disponíveis e atualizados, 100% dos pedidos de acesso respondidos no prazo legal e 100% dos atos regulatórios publicados no prazo definido neste Plano.

8.5. Revisão do Plano

O presente Plano constitui instrumento permanente de governança da transparência da AGERSINOP, devendo permanecer atualizado e compatível com a evolução da legislação aplicável, das diretrizes institucionais, das boas práticas regulatórias e das necessidades identificadas no exercício das atividades da Agência.

A avaliação de sua implementação será realizada de forma contínua, considerando os resultados do monitoramento previsto neste Plano, as recomendações oriundas da Ouvidoria, dos órgãos de controle, das auditorias internas e externas, das avaliações promovidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), bem como as contribuições decorrentes dos mecanismos de participação e controle social.

A atualização deste Plano será realizada, ordinariamente, a cada dois anos, ou, extraordinariamente, sempre que houver necessidade decorrente de:

- I. Alterações na legislação ou na regulamentação aplicável;
- II. Modificações na estrutura organizacional ou nas competências institucionais da AGERSINOP;
- III. Implementação de novos instrumentos, processos ou canais oficiais relacionados à transparência, à comunicação institucional ou à participação social;

- IV. Recomendações formuladas pelos órgãos de controle ou pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA;
- V. Identificação de oportunidades de aperfeiçoamento decorrentes do processo de monitoramento e avaliação deste Plano.

As propostas de atualização deverão ser submetidas à apreciação da Diretoria Colegiada, observados os procedimentos internos da Agência e assegurada a compatibilidade com os demais instrumentos de governança institucional.

8.6. Princípio da Integração Institucional

A execução deste Plano observará a articulação com os demais instrumentos de governança da AGERSINOP, especialmente o Planejamento Estratégico, a Agenda Regulatória, o Plano de Gestão Anual e outros instrumentos correlatos, preservadas as competências e finalidades específicas de cada documento.

9. TRANSPARÊNCIA ATIVA E DADOS ABERTOS

Em atendimento ao art. 20 da NR nº 4/2024, a AGERSINOP deve promover a divulgação ativa de informações e dados de interesse coletivo ou geral, produzidos, recebidos ou custodiados no âmbito do exercício de suas competências. Essa divulgação deverá ocorrer independentemente de requerimento, por meio digital e em local de fácil acesso, de forma organizada, atualizada e compreensível, assegurando condições adequadas para a consulta e a reutilização das informações pelos usuários, prestadores de serviços, titulares e demais interessados.

Em atendimento ao art. 22 da NR nº 4/2024, a AGERSINOP deve observar a Política de Dados Abertos, que estabelece regras e diretrizes para promover a abertura, a utilização e o compartilhamento de dados governamentais. A implementação desta medida deverá ser articulada com a Ação 2.9 da Agenda Regulatória julho de 2026 – junho de 2028 (“Implantação de painel de acompanhamento de investimentos, metas e indicadores”, prevista para 2027) e com a Ação 5.4 (“Política de dados regulatórios, qualidade da informação e interoperabilidade”, igualmente prevista para 2027), de modo a assegurar coerência entre a política institucional de transparência e os instrumentos de gestão da informação regulatória.

A abertura de dados pela AGERSINOP deverá ser precedida pela elaboração de um inventário das bases de dados existentes, pela identificação das informações que podem ser disponibilizadas e pela avaliação dos riscos de reidentificação, observadas as restrições legais relativas ao sigilo e à proteção de dados pessoais. Os conjuntos de dados priorizados deverão ser acompanhados de dicionário de dados, metadados, indicação da periodicidade de atualização, identificação da unidade responsável e definição da licença ou dos termos aplicáveis à sua reutilização. Os dados deverão ser disponibilizados, preferencialmente, em formatos abertos, estruturados, processáveis por máquina e não proprietários, como CSV ou JSON, sem prejuízo da oferta de versões destinadas à leitura e à consulta, acessíveis ao público em geral.

Como referência de boa prática para o desenvolvimento dessas duas ações, a AGENERSA/RJ lançou, em 2025, uma plataforma digital pública destinada à consulta de indicadores relativos à qualidade dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados pelas concessionárias reguladas. A iniciativa foi apresentada pela própria AGENERSA/RJ e divulgada pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR) como a primeira plataforma desse tipo no país,

constituindo uma experiência relevante de transparência ativa e de disponibilização de dados regulatórios ao público.

A adoção de painel com indicadores de desempenho organizados por município e por prestador, atualizados periodicamente e acompanhados de informações sobre investimentos, metas, resultados alcançados e evolução histórica, mostra-se compatível com o “painel de acompanhamento de investimentos, metas e indicadores” já previsto na Ação 2.9 da Agenda Regulatória relativa a julho de 2026 a junho de 2028. Essa experiência poderá, portanto, servir de referência para a definição do escopo, das funcionalidades, dos critérios de atualização e das formas de apresentação das informações quando a referida ação for detalhada e implementada.

10. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Em atendimento ao art. 21 da NR nº 4/2024, a AGERSINOP deverá incorporar os princípios, direitos e obrigações definidos pela LGPD às suas práticas, processos, sistemas e normas internas. A proteção de dados pessoais deverá ser observada em todas as etapas do ciclo de vida da informação, desde coleta e registro até utilização, compartilhamento, armazenamento, publicação e eliminação dos dados.

A aplicação da LGPD deverá ser compatibilizada com os deveres de publicidade, de transparência e de acesso à informação aplicáveis à Administração Pública. A transparência institucional não implica a divulgação indiscriminada de dados pessoais; a Agência deve avaliar, em cada caso, se a exposição dessas informações é necessária, adequada e proporcional à finalidade pública pretendida. Nas situações em que o interesse público puder ser atendido sem a identificação dos titulares, deverá ser priorizada a divulgação de informações agregadas, anonimizadas ou com restrição dos elementos identificadores.

Para esse efeito, a AGERSINOP deverá manter publicadas, em local de fácil acesso no seu sítio eletrônico oficial, a identificação e as formas de contato do encarregado pelo tratamento de dados pessoais, o aviso de privacidade, os canais para o exercício dos direitos dos titulares e informações claras sobre as principais operações de tratamento realizadas pela Agência. Essas informações deverão indicar, sempre que aplicável, as categorias de dados tratados, as respectivas finalidades, as hipóteses legais que autorizam o tratamento, as possibilidades de compartilhamento e os direitos assegurados aos titulares.

Os canais disponibilizados deverão permitir que os titulares apresentem solicitações relacionadas, entre outras matérias, à confirmação da existência de tratamento, ao acesso aos dados, à correção de informações incompletas, inexatas ou desatualizadas e aos demais direitos previstos na LGPD, observadas as particularidades do tratamento realizado pelo Poder Público e as restrições legalmente aplicáveis. As solicitações deverão ser recebidas, registradas, encaminhadas às unidades responsáveis e respondidas de forma segura, clara e tempestiva.

A implementação das medidas de proteção de dados deverá incluir, no mínimo:

- Elaboração e atualização periódica do inventário das operações de tratamento de dados pessoais realizadas pelas diferentes unidades da Agência;

- Identificação das finalidades e das bases legais aplicáveis a cada operação de tratamento;
- Definição de critérios e prazos para armazenamento, retenção, arquivamento e eliminação dos dados;
- Adoção de controles de acesso físicos e digitais, de acordo com as atribuições e necessidades funcionais de cada usuário;
- Registro das operações de tratamento e dos compartilhamentos de dados relevantes;
- Adoção de medidas técnicas e administrativas destinadas a prevenir acessos não autorizados, perda, alteração, destruição ou divulgação indevida de dados;
- Estabelecimento de procedimento para identificação, avaliação, registro, comunicação e resposta a incidentes de segurança;
- Avaliação da necessidade de elaboração de relatório de impacto à proteção de dados pessoais nas operações suscetíveis de gerar maior risco aos direitos e às liberdades dos titulares;
- Inclusão de requisitos de proteção de dados nos contratos, convênios, sistemas e instrumentos que envolvam o tratamento ou o compartilhamento de informações pessoais;
- Revisão prévia dos documentos e conteúdos destinados à divulgação nos canais de transparência da Agência.

A revisão prévia deverá abranger os documentos destinados à divulgação que contenham dados pessoais, incluindo atas, decisões, relatórios, processos, manifestações de usuários e documentos de participação social. Quando a divulgação integral não for necessária à finalidade pública, deverão ser adotadas medidas de anonimização, pseudonimização, ocultação ou restrição de acesso.

O tratamento deverá observar os princípios previstos na LGPD e limitar-se aos dados necessários ao exercício das competências da AGERSINOP. A Agência deverá capacitar periodicamente seus dirigentes, servidores e colaboradores, bem como assegurar que terceiros que tratem dados em seu nome cumpram a legislação e as normas internas aplicáveis.

As medidas de proteção de dados deverão ser monitoradas e atualizadas em função de alterações normativas, orientações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados, mudanças nos processos internos e riscos identificados, conciliando a transparência administrativa com a proteção da privacidade e dos direitos dos titulares.

11. PARTICIPAÇÃO SOCIAL

Em atendimento ao art. 23 da NR nº 4/2024, a AGERSINOP deve estabelecer e implementar processos participativos antes da tomada de decisão sobre matérias de relevante interesse para a sociedade, incluindo consultas públicas e audiências públicas, na definição das agendas regulatórias e na elaboração de normas e atos regulatórios. Os estudos, dados e materiais técnicos que fundamentam propostas submetidas à consulta ou audiência pública devem mencionar as questões mais relevantes e, sempre que possível, empregar linguagem simples e acessível ao público em geral (NR nº 4/2024, art. 23, §1º). A AGERSINOP deve analisar e se manifestar conclusivamente sobre as contribuições recebidas (NR nº 4/2024, art. 23, §2º).

A Agenda Regulatória julho 2026 – junho 2028 já prevê, na Ação 1.6 (Eixo 1), a "regulamentação de participação social, consulta pública, audiência pública e tomada de subsídios", com prazo para 2026 (Agenda Regulatória AGERSINOP julho 2026 – junho 2028, Quadro 3). Este Plano de Transparência antecipa os princípios gerais de participação social e deve ser complementado, e não substituído, pela regulamentação específica prevista naquela Ação.

Enquanto a regulamentação específica não for editada, aplicam-se os mecanismos já referidos na Agenda Regulatória: tomada de subsídios, consulta pública, audiência pública, reunião técnica ou consulta dirigida para os projetos de maior impacto, com sistematização e resposta motivada às contribuições recebidas, respeitados os limites de confidencialidade legalmente aplicáveis (Agenda Regulatória AGERSINOP julho 2026 – junho 2028, seção 4.4).

Duas referências comparativas podem subsidiar a elaboração dessa regulamentação específica (Ação 1.6). Primeiro, a AGERGS disciplina a realização de consultas e audiências públicas por meio de resolução normativa própria (Resolução Normativa AGERGS nº 49/2019), o que indica um formato possível para o ato a ser editado pela AGERSINOP: uma resolução dedicada exclusivamente a esse tema, em vez de dispositivos dispersos (agergs.rs.gov.br/legislacao-institucional, acessado em julho de 2026). Segundo, os avisos de consulta pública já publicados pela ADASA seguem um formato padronizado, objetivo da consulta, período de recebimento de contribuições, canal de envio (em geral, um e-mail dedicado ao processo específico), documentos de referência disponibilizados no sítio e endereço para correspondência física, que pode ser adotado como modelo de aviso de consulta pública da AGERSINOP (adasa.df.gov.br, acessado em julho de 2026).

Adicionalmente, a Lei Estadual do Rio Grande do Sul nº 16.266/2024 instituiu, para a AGERGS, a sessão pública anual de prestação de contas das atividades regulatórias, com ampla divulgação prévia, disponibilização do relatório correspondente no sítio eletrônico da agência e apresentação do Conselheiro-Presidente à Assembleia Legislativa (Lei RS nº 16.266/2024, art. 38, acessado via legisweb.com.br em julho de 2026). Recomenda-se avaliar a instituição de sessão pública anual equivalente na AGERSINOP, para a apresentação do Relatório Anual de Gestão, já elaborado pela Agência, ao Conselho Consultivo e às Câmaras Municipais dos municípios regulados, o que reforçaria a prestação de contas já praticada (Relatório Anual de Gestão AGERSINOP 2025), sem depender de nova lei, bastando um ato interno da Diretoria Colegiada.

12. PRAZOS

O parágrafo único do art. 41 da NR nº 4/2024 estabelece que o atendimento aos requisitos previstos no referido artigo, entre os quais se encontra o inciso V: elaboração e implementação de política ou plano de transparência que estabeleça procedimentos e canais oficiais de comunicação das decisões regulatórias, deverá ser comprovado no prazo de até dois anos, contado da entrada em vigor da Norma. A única exceção refere-se ao requisito relativo à constituição de quadro próprio de pessoal, para o qual foi fixado o prazo de até 4 anos.

Considerando que a NR nº 4/2024 entrou em vigor em 1º de fevereiro de 2024, o prazo regulamentar para a comprovação da elaboração e implementação do Plano de Transparência encerrou-se em 1º de fevereiro de 2026. Desse modo, a aprovação formal deste instrumento assume caráter prioritário e urgente, não apenas para assegurar a adequação da AGERSINOP às exigências da Norma, mas também para permitir a demonstração objetiva do cumprimento do requisito perante a ANA.

Ressalta-se, contudo, que a mera aprovação formal do Plano não esgota a exigência normativa, uma vez que o art. 41, inciso V, requer igualmente a sua efetiva implementação. Assim, após a aprovação, deverão ser adotadas e documentadas as medidas previstas, incluindo a definição dos responsáveis, a organização dos canais oficiais de comunicação, a divulgação dos conteúdos obrigatórios e o acompanhamento dos respectivos prazos. A AGERSINOP deverá conservar evidências dessas providências, tais como o ato de aprovação, os registros de publicação, as atualizações realizadas no sítio eletrônico e os relatórios de monitoramento.

A adoção imediata dessas medidas permitirá reduzir a desconformidade temporal, fortalecer a comprovação da adesão à NR nº 4/2024 e demonstrar o compromisso institucional da AGERSINOP com a transparência, a participação social e o aprimoramento contínuo de sua governança regulatória.

O quadro 4 apresenta a síntese dos prazos-chave previstos neste plano de transparência.

Quadro 4 - Síntese dos prazos centrais deste plano

Providência	Prazo proposto
Aprovação deste Plano pela Diretoria Colegiada	Imediato, considerando o prazo de comprovação já expirado
Ampliação do escopo do Portal da Transparência (conteúdo do art. 19)	Primeira etapa em até 90 dias; conclusão conforme a Ação 5.5 da Agenda Regulatória (julho 2026 – junho 2028)
Publicação de calendários, pautas e atas das reuniões deliberativas	A partir da implantação da Diretoria Colegiada, observados os prazos do Quadro 2
Revisão do Relatório Anual Regulatório	Anual (Ação 1.4 da Agenda Regulatória)
Regulamentação específica de participação social	2026 (Ação 1.6 da Agenda Regulatória)
Publicação e atualização, no Portal da Transparência, dos municípios, serviços e prestadores regulados, instrumentos de delegação, fontes de custeio, taxas/preços públicos e valores arrecadados, estruturas tarifárias e regras de reajuste	90 dias a contar da aprovação deste Plano
Publicação do Relatório Anual de Gestão e Atividades Regulatórias referente ao exercício anterior	Até 30 de abril do ano subsequente ao período de referência
Publicação dos relatórios da Ouvidoria (Seção 6.8)	Semestral e anual

13. DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos, as dúvidas de interpretação e as situações não expressamente previstas neste Plano serão resolvidos pela instância máxima de direção competente da AGERSINOP, observadas a legislação vigente, as normas regulatórias aplicáveis e as competências atribuídas aos órgãos que integram a estrutura da Agência. Quando a matéria apresentar relevância para os usuários, prestadores, titulares dos serviços ou demais partes interessadas, poderá ser ouvido o Conselho Consultivo, respeitada a sua natureza consultiva e sem prejuízo da competência decisória da direção da Agência.

Enquanto não estiver concluída a implantação da nova estrutura de governança, a apreciação dessas matérias caberá à instância de direção competente, conforme a estrutura organizacional em vigor. Após a implantação da nova estrutura, essa competência será exercida pela Diretoria Colegiada da AGERSINOP, que deverá deliberar fundamentadamente, assegurando a coerência das decisões com os princípios, objetivos e procedimentos estabelecidos neste Plano.

O Plano deverá ser aprovado mediante ato próprio da instância competente e publicado integralmente no sítio eletrônico oficial e no Portal da Transparência da AGERSINOP, em local de fácil acesso e identificação. O ato de aprovação deverá indicar, no mínimo, a data de entrada em vigor do Plano, a unidade responsável por coordenar a sua implementação e os procedimentos aplicáveis ao seu acompanhamento, avaliação e revisão.

As alterações posteriores também deverão ser formalmente aprovadas e publicadas, com a indicação da data, do conteúdo modificado e da respectiva justificativa. Deverá ser preservado o histórico de versões, permitindo a identificação das disposições vigentes em cada período e a comparação entre a versão originalmente aprovada e as revisões subsequentes. Essa sistemática assegurará a integridade da memória institucional e a rastreabilidade das decisões, em consonância com a diretriz já adotada para a Agenda Regulatória (Agenda Regulatória AGERSINOP julho 2026 – junho 2028, seção 4.5).

Sempre que possível, as versões substituídas deverão permanecer disponíveis para consulta, devidamente identificadas como não vigentes, acompanhadas dos respectivos atos de aprovação e alteração. A publicação e a gestão das versões deverão observar, igualmente, as regras de acesso à informação, de proteção de dados pessoais, de gestão documental e de preservação das hipóteses legais de sigilo aplicáveis à AGERSINOP.