



## **AGERSINOP**

*Agência Reguladora dos Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop*

# **RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO**

**Consolidação das Atividades Regulatórias, dos  
Indicadores Contratuais e da Prestação de Contas  
ao Tribunal de Contas do Estado**

## **EXERCÍCIO 2025**

Documento elaborado em conformidade com a Lei Municipal nº 2.036/2014,  
com a Norma de Referência da ANA nº 4/2024 e com as exigências de prestação de contas  
do TCE/MT

**Sinop – Mato Grosso**

**Julho 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

17 de julho, 2026

*Elaborado pelo Consultor RPGRainfra*

## IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

Quadro A – Síntese institucional da AGERSINOP

| Campo                       | Informação                                                                                                            |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nome completo               | Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop                                               |
| Sigla / marca institucional | AGER / AGERSINOP                                                                                                      |
| CNPJ                        | 21.403.080/0001-04                                                                                                    |
| Natureza jurídica           | Autarquia municipal sob regime especial, dotada de autonomia orçamentária, financeira, funcional e administrativa     |
| Lei de criação              | Lei Municipal nº 2.036, de 16 de setembro de 2014                                                                     |
| Endereço da sede            | Av. das Figueiras, nº 1446 – Setor Comercial, Sinop – MT, CEP 78.550-190                                              |
| E-mail institucional        | agersinop@agersinop.com.br                                                                                            |
| Sítio na internet           | www.agersinop.com.br                                                                                                  |
| Representante legal         | Márcia Cristina Lopes Hernandorena – Diretora-Presidente (informação institucional referente ao exercício de 2025)    |
| Área de atuação (Sinop)     | Abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e transporte coletivo urbano |
| Municípios conveniados*     | Carlinda, Colíder, Marcelândia, Matupá, União do Sul e Vera                                                           |
| Exercício de referência     | 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025                                                                                |
| Órgão de controle externo   | Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE/MT                                                                  |
| Base normativa federal      | Lei federal nº 11.445/2007, alterada pela Lei federal nº 14.026/2020; Normas de Referência da ANA                     |

\*Nota: Este relatório abrange as atividades regulatórias realizadas no exercício de 2025, inclusive nos municípios cujos convênios foram encerrados ao longo do período ou posteriormente.

Arenápolis: convênio encerrado em 7 de outubro de 2025;

Alta Floresta: convênio encerrado em 20 de dezembro de 2025; regulação posteriormente assumida pela AGIRF em 2 de fevereiro de 2026;

Guarantã do Norte: convênio encerrado em 14 de agosto de 2025; regulação posteriormente assumida pela AGIRF em 22 de agosto de 2025;

Colíder: convênio encerrado em 19 de abril de 2026, após a instituição da agência reguladora municipal em 16 de abril de 2026.

Como a AGERSINOP exerceu competências regulatórias nesses municípios durante parte ou a totalidade de 2025, as respectivas atividades são apresentadas neste relatório.

## Diretoria e Corpo Técnico

Quadro B – Corpo Técnico da AGERSINOP

| Cargo                                                     |          | Nome                                  | Tempo de Casa / Observação                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|----------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Diretora Presidente                                       |          | Márcia Cristina Lopes Hernandorena    | Pedagogia (UNEMAT, 1996); Pós em Gestão Pública (FAEL, 2018); MBA em Regulação (Unileya-RJ, 2024); 20 anos como servidora pública                      |
| Diretora Operacional                                      | Técnico- | Rayla F. L. Della Colleta M. da Rocha | Biologia (UNEMAT, 2009); Pós em Eng. Ambiental e Saneamento (UNIFAEL, 2024); Pós em Regulação e Agências Reguladoras (GRAN, 2025); 7 anos na AGERSINOP |
| Procuradora                                               |          | Taiguer Nicole Pexe Paris             | –                                                                                                                                                      |
| Gestor de Regulação e Fiscalização / Engenheiro Civil     |          | Aminadalb Alves de Souza Júnior       | 2 anos                                                                                                                                                 |
| Gestor de Regulação e Fiscalização / Contadora            |          | Ligia Raquel Botelho Neves            | Exoneração prevista para julho/2026; cargo ficará vago até nova convocação                                                                             |
| Gestor de Regulação e Fiscalização / Engenheiro Ambiental |          | Matheus de Sá Farias                  | 3 meses (sucedeu Lucas Afonso Rocco, exonerado em dez/2025)                                                                                            |
| Gestor de Regulação e Fiscalização / Engenheira Florestal |          | Maristela Volpato                     | 1 ano                                                                                                                                                  |
| Gestor Administrativo e Financeiro                        |          | Carlos Eduardo Mateos da Rocha        | 9 anos                                                                                                                                                 |
| Pregoeira                                                 |          | Luciana dos Santos Martens            | 11 anos                                                                                                                                                |
| Contadora                                                 |          | Bruna da Cruz Duarte                  | 9 anos                                                                                                                                                 |
| Ouvidora                                                  |          | Juliane Fermina Machado               | 6 anos                                                                                                                                                 |
| Chefe de Divisão                                          |          | Tânia Leci da Silva                   | 3 anos                                                                                                                                                 |
| Chefe de Divisão                                          |          | Eliani de Freitas Noronha             | 1 ano                                                                                                                                                  |

## Conteúdo

|      |                                                                               |    |
|------|-------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1.   | VISÃO GERAL ORGANIZACIONAL .....                                              | 1  |
| 1.1. | Missão, visão e valores .....                                                 | 1  |
| 1.2. | Competências legais .....                                                     | 2  |
| 1.3. | Estrutura organizacional e quadro de pessoal .....                            | 3  |
| 1.4. | Conselho consultivo.....                                                      | 4  |
| 1.5. | Estrutura física .....                                                        | 4  |
| 1.6. | Base territorial e municípios regulados .....                                 | 5  |
| 1.7. | Contratos de concessão e prestadores regulados.....                           | 6  |
| 2.   | ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA REGULATÓRIA .....                                     | 7  |
| 2.1. | Diretrizes estratégicas 2025 .....                                            | 7  |
| 2.2. | Modelo de governança .....                                                    | 7  |
| 2.3. | Produção normativa em 2025 – Resoluções nº 09 a 16/2025 .....                 | 8  |
| 2.4. | Linha do tempo 2025 – síntese cronológica .....                               | 9  |
| 3.   | RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO .....                                  | 11 |
| 3.1. | Fiscalização programada – municípios conveniados .....                        | 11 |
| 3.2. | Fiscalização junto à concessionária águas de Sinop .....                      | 12 |
| 3.3. | Medidas regulatórias e sancionatórias.....                                    | 14 |
| 3.4. | Regulação contratual – Processo Regulatório nº 071/2025 (Alta Floresta) ..... | 15 |
| 3.5. | Síntese dos processos de fiscalização e ações punitivas .....                 | 15 |
| 4.   | OUIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL .....                                          | 17 |
| 4.1. | Ouidoria itinerante .....                                                     | 17 |
| 4.2. | Principais motivos de contato .....                                           | 18 |
| 5.   | CAPACITAÇÃO, ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL E RECONHECIMENTO .....                 | 19 |
| 5.1. | Eventos e capacitações .....                                                  | 19 |
| 5.2. | Articulação institucional .....                                               | 19 |
| 5.3. | Reconhecimento institucional – lista positiva da ANA .....                    | 20 |
| 6.   | GESTÃO DE RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS.....                           | 21 |
| 6.1. | Principais riscos e medidas de resposta .....                                 | 21 |
| 6.2. | Oportunidades e perspectivas para 2026 .....                                  | 21 |
| 7.   | RESUMO FINANCEIRO E PRESTAÇÃO DE CONTAS AO TCE/MT .....                       | 23 |
| 8.   | METAS INSTITUCIONAIS PARA 2026 .....                                          | 25 |
| 9.   | CONSIDERAÇÕES FINAIS .....                                                    | 27 |



## Lista de Figuras

|                                                                                          |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1 – Sede administrativa da AGERSINOP .....                                        | 5  |
| Figura 2 – Principais resultados da fiscalização 2025 .....                              | 11 |
| Figura 3 – Fiscalização presencial em unidade operacional de sistema de saneamento ..... | 12 |
| Figura 4 – Resultados gerais da ouvidoria 2025 .....                                     | 17 |
| Figura 5 – Principais valores do exercício de 2025 .....                                 | 23 |

## Lista de Quadros

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Quadro 1 – Municípios e serviços regulados pela AGERSINOP .....                            | 5  |
| Quadro 2 – Prestadores regulados pela AGERSINOP .....                                      | 6  |
| Quadro 3 – Resoluções normativas publicadas pela AGERSINOP .....                           | 8  |
| Quadro 4 – Síntese cronológica do exercício de 2025 .....                                  | 9  |
| Quadro 5 – Cronograma de fiscalizações presenciais do exercício de 2025 .....              | 11 |
| Quadro 6 – Síntese dos processos de fiscalização .....                                     | 13 |
| Quadro 7 – Síntese de medidas regulatórias do exercício de 2025 .....                      | 14 |
| Quadro 8 – Síntese das multas aplicadas no exercício de 2025 .....                         | 14 |
| Quadro 9 – Síntese comparativa dos processos de fiscalização e ações punitivas .....       | 15 |
| Quadro 10 – Síntese dos autos e ofícios emitidos pela ouvidoria no exercício de 2025 ..... | 17 |
| Quadro 11 – Síntese das demandas recebidas pela ouvidoria no exercício de 2025 .....       | 18 |
| Quadro 12 – Síntese dos eventos de articulação institucional no exercício de 2025 .....    | 19 |
| Quadro 13 – Matriz sintética de riscos institucionais e medidas de resposta .....          | 21 |
| Quadro 14 – Ingressos financeiros da AGERSINOP no exercício de 2025 .....                  | 23 |
| Quadro 15 – Dispendios financeiros da AGERSINOP no exercício de 2025 .....                 | 23 |
| Quadro 16 – Metas institucionais e indicadores de acompanhamento para 2026 .....           | 25 |



## Lista de Siglas

AGER / AGERSINOP – Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop.

ANA – Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

ABAR – Associação Brasileira de Agências de Regulação.

ARSESP – Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo.

ASI – Águas de Sinop.

CEP – Código de Endereçamento Postal.

CNPJ – Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica.

DCASP – Demonstrativo Contábil Aplicado ao Setor Público.

DFC – Demonstração dos Fluxos de Caixa.

DVP – Demonstração das Variações Patrimoniais.

ENCONSAB – Encontro Nacional de Conselhos de Saneamento Básico.

ERI – Entidade Reguladora Infranacional.

FAEL / UNIFAEEL – Centro Universitário UNIFAEEL.

GRAN – Gran Centro Universitário.

MBA – Master of Business Administration (especialização em Administração e Gestão).

MP – Ministério Público.

PR – Processo Regulatório.

PROCON – Programa de Proteção e Defesa do Consumidor.

PURC – Public Utility Research Center (Centro de Pesquisa da Universidade da Flórida).

RPPS – Regime Próprio de Previdência Social.

SAA – Sistemas de Abastecimento de Água.

SETASC – Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania.

SES – Sistemas de Esgotamento Sanitário.

SINISA – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico.

SNIS – Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento.

TAM – Termo Aditivo e Modificativo ao Contrato.

TCE/MT – Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

UNEMAT – Universidade do Estado de Mato Grosso.

## RESUMO EXECUTIVO

Em 2025, a AGERSINOP consolidou avanços em quatro dimensões: fortalecimento da fiscalização, atualização normativa, aproximação com os usuários e equilíbrio financeiro. O exercício foi igualmente marcado por alterações na base territorial regulada, que exigem resposta institucional e replanejamento para 2026.

*Quadro C – Síntese dos principais resultados institucionais de 2025*

| Eixo                       | Resultado em 2025                                                                                                                                              |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fiscalização</b>        | 201 processos junto à Águas de Sinop; 319 Autos de Notificação; 17 Autos de Infração; oito Termos de Compromisso de Ajustamento.                               |
| <b>Participação social</b> | 1.540 reclamações recebidas; 143 autos e ofícios emitidos; Ouvidoria Itinerante em três municípios.                                                            |
| <b>Normatização</b>        | Oito Resoluções Normativas publicadas, abrangendo a tarifa social, a regulação tarifária, a matriz de riscos, a universalização e os indicadores operacionais. |
| <b>Reconhecimento</b>      | Inclusão na Lista Positiva da ANA, sem ressalvas, em 22 de dezembro de 2025.                                                                                   |
| <b>Gestão financeira</b>   | Receita orçamentária de R\$ 8,54 milhões e superávit orçamentário de R\$ 3,44 milhões.                                                                         |

## APRESENTAÇÃO

A Diretoria da Agência Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Município de Sinop (AGERSINOP) apresenta o Relatório Anual de Gestão referente ao exercício de 2025. O documento consolida as principais atividades de regulação e fiscalização dos serviços públicos delegados, os resultados institucionais e a prestação de contas dos recursos administrados pela Agência. Sua elaboração atende às exigências de transparência e controle do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE/MT) e às diretrizes de governança regulatória estabelecidas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), com destaque para a Norma de Referência nº 4/2024.

O exercício de 2025 marcou uma etapa relevante na consolidação institucional. A AGERSINOP intensificou as atividades de fiscalização, ampliou o seu arcabouço normativo com a edição das Resoluções nº 09 a 16/2025 e fortaleceu os mecanismos de participação social. Em 22 de dezembro de 2025, a Agência foi incluída na Lista Positiva da ANA, sem ressalvas, tornando-se a única Entidade Reguladora Infranacional do Estado de Mato Grosso a comprovar integralmente o atendimento às Normas de Referência avaliadas naquele ciclo.

A Agência também reforçou a proximidade com os usuários por meio da Ouvidoria Itinerante, com atendimento presencial em municípios conveniados, e intensificou a articulação com o Ministério Público, a ABAR e outras entidades reguladoras. Entre os destaques do ano está a apresentação, no XIV Congresso Brasileiro de Regulação, do primeiro trabalho técnico-científico publicado pela AGERSINOP.

O exercício também apresentou desafios institucionais, especialmente o encerramento dos convênios de cooperação com Alta Floresta, Arenápolis, Colíder e Guarantã do Norte. Essas alterações repercutiram na continuidade dos processos regulatórios em curso, incluindo a suspensão do Processo Regulatório nº 071/2025 e dos instrumentos de ajustamento relacionados. Os efeitos e as medidas de resposta são analisados no capítulo dedicado à gestão de riscos e às perspectivas institucionais.

Este Relatório Anual de Gestão está estruturado em oito capítulos, abrangendo a visão institucional da Agência, sua estratégia e governança regulatória, os resultados consolidados da fiscalização, os indicadores dos contratos de concessão regulados, a atuação da Ouvidoria, a gestão de riscos e oportunidades, o resumo financeiro e a prestação de contas, e as metas institucionais para o exercício de 2026. Recomenda-se a leitura integral desta, como instrumento de transparência, de controle social e de planejamento estratégico da AGERSINOP.

## 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. Sua criação atende às diretrizes da Lei Federal nº 11.445/2007, segundo as quais o planejamento, a regulação e a fiscalização dos serviços de saneamento básico devem ser exercidos de forma autônoma e distinta da prestação desses serviços.

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. Mediante convênios de cooperação autorizados por lei, a Agência também desempenhou atividades regulatórias em municípios da região, consolidando uma atuação de alcance intermunicipal.

No Município de Sinop, a AGERSINOP é responsável pela fiscalização e regulação do Contrato de Concessão nº 075/2004, celebrado com a empresa Viação Rosa Ltda. (transporte coletivo), e do Contrato de Concessão nº 096/2014, firmado com a empresa Águas de Sinop S.A. (abastecimento de água e esgotamento sanitário).

### 1.1. 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.

## 1.2. Competências legais

Compete à AGERSINOP regular, acompanhar, controlar, normatizar e fiscalizar os serviços públicos delegados de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e transporte coletivo urbano, preservadas as competências dos demais entes federativos. Nos termos do art. 6º da Lei Municipal nº 2.036/2014, destacam-se as seguintes atribuições:

- Zelar pelo fiel cumprimento da legislação, dos contratos de concessão, termos de permissão e demais contratos de serviços públicos sob sua competência regulatória, podendo determinar diligências junto ao poder concedente e às entidades reguladas, e ter amplo acesso a dados e informações relativos à prestação dos serviços;
- Implementar as diretrizes e políticas públicas estabelecidas pelo poder concedente em relação à concessão e permissão dos serviços sujeitos à sua competência;
- Fiscalizar, diretamente ou mediante contratação de terceiros, os aspectos técnicos, econômicos, contábeis, financeiros, operacionais e jurídicos dos serviços públicos delegados, aplicando as sanções cabíveis;
- Fixar critérios, indicadores, fórmulas, padrões e parâmetros de qualidade dos serviços e de desempenho dos prestadores, estimulando a melhoria da qualidade, produtividade, eficiência e a conservação do meio ambiente;
- Fixar critérios para o estabelecimento de tarifas dos serviços públicos delegados, promovendo reajuste, revisão e aprovação em consonância com as normas legais e contratuais, e encaminhando ao Poder Legislativo Municipal, em até 20 dias antes da entrada em vigor da nova tarifa, as planilhas de custos e demais elementos;
- Deliberar sobre a interpretação das leis, normas e contratos, inclusive quanto aos casos omissos relativos aos serviços públicos delegados;
- Dirimir, em âmbito administrativo, conflitos entre o poder concedente, as entidades reguladas e os usuários;
- Outorgar concessões e permissões quando delegadas pelo poder concedente, em obediência ao art. 175 da Constituição Federal;
- Propor ao poder concedente intervenções ou extinção das concessões ou permissões sob seu poder regulatório;
- Assegurar o cumprimento de suas decisões administrativas, inclusive mediante a imposição de penalidades;

- Atender os usuários, compreendendo o recebimento, processamento e provimento de reclamações relacionadas à prestação dos serviços;
- Atuar na defesa e proteção dos direitos dos usuários, reprimindo infrações e compondo e arbitrando conflitos de interesses;
- Zelar pela preservação do equilíbrio econômico-financeiro dos serviços regulados, buscando a modicidade das tarifas com o justo retorno dos investimentos;
- Elaborar seu regulamento interno e a proposta orçamentária a ser incluída na Lei Orçamentária Anual do Município (LOA);
- Contratar seu pessoal, administrar seus bens e arrecadar e aplicar suas receitas, nos termos da lei;
- Dar publicidade às suas decisões e garantir o controle social sobre os serviços públicos por ela regulados.

### 1.3. Estrutura organizacional e quadro de pessoal

A AGERSINOP dispõe de equipe multidisciplinar, com formação nas áreas jurídica, contábil, administrativa, ambiental e de engenharia. A combinação de experiência institucional e qualificação técnica amplia a capacidade da Agência de analisar contratos, fiscalizar a prestação de serviços, instruir processos regulatórios e atender aos usuários. A estrutura organizacional está distribuída nos seguintes blocos funcionais:

- *Diretoria Executiva*: 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 (detalhado no item 1.4).

Essa estrutura deve ser continuamente ajustada às competências atribuídas à Agência e à evolução da sua base territorial, assegurando a capacidade técnica, a segregação de funções, a continuidade administrativa e a gestão adequada do conhecimento.

## 1.4. Conselho consultivo

O Conselho Consultivo é o órgão superior de representação e participação da sociedade na AGERSINOP, integrado por 5 (cinco) conselheiros, que decidem por maioria simples dos presentes, cabendo um voto a cada membro e, quando for o caso, o voto de desempate ao seu Presidente. Nos termos do art. 9º da Lei nº 2.036/2014, é composto por:

- Diretor(a) Presidente da AGERSINOP;
- Representante do Poder Executivo;
- Representante das Entidades Reguladas;
- Representante dos Usuários;
- Representante do Poder Legislativo Municipal.

Os membros do Conselho Consultivo são nomeados por Decreto Municipal e possuem mandato de 3 (três) anos e não devem ser remunerados por suas funções.

Cabe ao Conselho Consultivo, em caráter consultivo e de auxílio à Diretoria Executiva: conhecer das resoluções internas da Agência e das relativas à prestação dos serviços delegados; aconselhar quanto às atividades de regulação; apreciar os relatórios anuais da Diretoria Executiva; conhecer dos valores de tarifas e preços públicos; examinar críticas, denúncias e sugestões dos usuários e propor ações à Diretoria; requerer informações relativas às decisões da Diretoria; produzir, anualmente ou quando oportuno, apreciações sobre a atuação da AGERSINOP, encaminhando-as à Diretoria e ao Prefeito Municipal; tornar públicos seus atos e manifestações; e elaborar seu próprio Regimento Interno.

## 1.5. Estrutura física

A sede administrativa da AGERSINOP está localizada na Av. das Figueiras, nº 1446, Setor Comercial, Sinop – MT, CEP 78.550-190, conforme visualizado na Figura 1.



Figura 1 – Sede administrativa da AGERSINOP

## 1.6. Base territorial e municípios regulados

A AGERSINOP regula os serviços de saneamento básico (abastecimento de água e esgotamento sanitário) nos municípios relacionados no Quadro 1, com as respectivas datas de início da relação convenial e, quando aplicável, de encerramento no exercício de 2025.

Quadro 1 – Municípios e serviços regulados pela AGERSINOP

| Município           | Início da Regulação | Situação ao Final de 2025                                          |
|---------------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------|
| <b>Sinop (sede)</b> | <b>09/2014</b>      | <b>Ativo – regulação direta (transporte coletivo e saneamento)</b> |
| Carlinda            | 01/2018             | Conveniado – ativo                                                 |
| Colíder             | 07/2025             | Conveniado – ativo                                                 |
| Marcelândia         | 11/2019             | Conveniado – ativo                                                 |
| Matupá              | 02/2018             | Conveniado – ativo                                                 |
| União do Sul        | 05/2017             | Conveniado – ativo                                                 |
| Vera                | 07/2019             | Conveniado – ativo                                                 |

| Município         | Início da Regulação | Situação ao Final de 2025     |
|-------------------|---------------------|-------------------------------|
| Arenápolis        | 02/2020             | Convênio encerrado em 10/2025 |
| Alta Floresta     | 05/2022             | Convênio encerrado em 12/2025 |
| Guarantã do Norte | 11/2017             | Convênio encerrado em 08/2025 |

Ao final de 2025, a AGERSINOP regulava ativamente sete municípios: Sinop, como sede, e os municípios conveniados de Carlinda, Colíder, Marcelândia, Matupá, União do Sul e Vera. No mesmo exercício, foram encerrados os convênios com Alta Floresta, Arenápolis e Guarantã do Norte. As implicações dessas alterações são apresentadas no Capítulo 6.

### 1.7. Contratos de concessão e prestadores regulados

O Quadro 2 apresenta a relação de contratos e respectivos prestadores regulados.

*Quadro 2 – Prestadores regulados pela AGERSINOP*

| Contrato                            | Prestador                   | Objeto                                        | Município         |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------------------------|-------------------|
| Contrato de Concessão nº 096/2014   | Águas de Sinop S.A.         | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | Sinop             |
| Convênios de Cooperação             | Águas de Vera.              | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | Vera              |
| Convênios de Cooperação             | Águas de Matupá.            | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | Matupá            |
| Convênios de Cooperação             | Águas de União do Sul.      | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | União do Sul      |
| Convênios de Cooperação             | Águas de Marcelândia.       | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | Marcelândia       |
| Convênios de Cooperação (Encerrado) | Águas de Alta Floresta.     | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | Alta Floresta     |
| Convênios de Cooperação (Encerrado) | Águas de Arenápolis.        | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | Arenápolis        |
| Convênios de Cooperação (Encerrado) | Águas de Guarantã do Norte. | Abastecimento de água e esgotamento sanitário | Guarantã do Norte |

## 2. ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA REGULATÓRIA

O ano de 2025 representou um período de consolidação institucional, amadurecimento regulatório e reconhecimento da AGERSINOP, marcado pela edição de normativos estratégicos, pelo fortalecimento da fiscalização, pela ampliação da participação social e pelo alinhamento integral às Normas de Referência da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA).

### 2.1. Diretrizes estratégicas 2025

No início do exercício, destacaram-se as tratativas para a implementação da Tarifa Social de Água e Esgoto, em consonância com a Lei Federal nº 14.898/2024, envolvendo articulação direta com a Secretaria de Estado de Assistência Social e Cidadania (SETASC), bem como a abertura de processos regulatórios individualizados para o acompanhamento da aplicação do benefício nos municípios regulados.

Ao longo do ano, a AGERSINOP investiu na qualificação técnica de seus dirigentes e de sua equipe, por meio da participação em capacitações promovidas pela ABAR, pela PURC/Universidade da Flórida, pela ARSESP e pela ANA, abordando temas como regulação contratual ampliada, soluções alternativas de saneamento, regulação contábil e governança regulatória. Essas ações reforçam o compromisso institucional da Agência com o aprimoramento contínuo da regulação, a adoção de boas práticas regulatórias e a qualificação técnica de seus dirigentes.

No campo da inovação e da fiscalização, a Agência implementou os sistemas digitais *Vamos Fiscalizar* e *Vamos Acertar*, garantindo maior celeridade, padronização, rastreabilidade e confiabilidade dos dados regulatórios, com destaque para a execução integral do 5º Ciclo da Metodologia ACERTAR, no contexto da transição do SNIS para o SINISA.

### 2.2. Modelo de governança

A governança da AGERSINOP é exercida pela Diretoria Executiva (Presidência e Diretoria Técnico-Operacional), com apoio da Procuradoria Jurídica, da Gestão de Regulação e Fiscalização, da Gestão Administrativa e Financeira e da Ouvidoria. As decisões regulatórias observam os princípios da legalidade, impessoalidade, transparência, razoabilidade, proporcionalidade e ampla defesa, com prévia consulta pública para as normas de maior impacto.

Em 2025, todas as Resoluções normativas foram elaboradas exclusivamente pela equipe técnica da AGERSINOP, sem apoio de consultorias externas, o que demonstra elevado grau de capacitação e comprometimento institucional do corpo técnico da Agência.

### 2.3. Produção normativa em 2025 – Resoluções nº 09 a 16/2025

Em 2025, a AGERSINOP editou oito Resoluções Normativas, precedidas, quando aplicável, de consulta pública. O conjunto de atos ampliou o alinhamento da Agência às Normas de Referência da ANA e fortaleceu a previsibilidade, a transparência e a segurança jurídica da regulação, conforme sintetizado no Quadro 3.

*Quadro 3 – Resoluções normativas publicadas pela AGERSINOP*

| Resolução            | NR ANA        | Objeto                                                                                      |
|----------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| Resolução nº 09/2025 | -             | Tarifa social para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário             |
| Resolução nº 10/2025 | NR nº 03/2023 | Metodologia de indenização de investimentos não amortizados ou depreciados                  |
| Resolução nº 11/2025 | NR nº 05/2024 | Matriz de riscos para contratos de prestação de serviços de água e esgoto                   |
| Resolução nº 12/2025 | NR nº 06/2024 | Modelos de regulação tarifária dos serviços de água e esgoto                                |
| Resolução nº 13/2025 | NR nº 07/2024 | Condições gerais para prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos |
| Resolução nº 14/2025 | NR nº 08/2024 | Soluções alternativas adequadas de abastecimento de água e esgotamento sanitário            |
| Resolução nº 15/2025 | NR nº 08/2024 | Metas progressivas de universalização, indicadores de acesso e sistema de avaliação         |
| Resolução nº 16/2025 | NR nº 09/2024 | Indicadores operacionais dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário      |

A edição conjunta dessas Resoluções, acompanhada da elaboração e do encaminhamento dos respectivos Relatórios Técnicos comprobatórios, corroborou a inclusão da AGERSINOP na Lista Positiva da ANA, publicada em 22 de dezembro de 2025, sem quaisquer ressalvas – marco histórico que faz da AGERSINOP a única agência reguladora do Estado de Mato Grosso a demonstrar, de forma integral e sem ressalvas, o atendimento às Normas de Referência da ANA.

## 2.4. Linha do tempo 2025 – síntese cronológica

O Quadro 4 apresenta, em ordem cronológica, os principais marcos institucionais e regulatórios do exercício de 2025.

*Quadro 4 – Síntese cronológica do exercício de 2025*

| Período  | Principais Marcos                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Jan/2025 | Início das tratativas para a Tarifa Social de Água e Esgoto (Lei Federal nº 14.898/2024), em articulação com a SETASC                                                                                                                                                                                                       |
| Mar/2025 | Participação na Câmara Técnica de Saneamento da ABAR;<br>Curso de Normatização sobre Soluções Alternativas (Aracaju/SE)                                                                                                                                                                                                     |
| Abr/2025 | Contratação do aplicativo Vamos Fiscalizar;<br>Visita técnica a usina de tratamento de resíduos sólidos (Garibaldi/RS)                                                                                                                                                                                                      |
| Mai/2025 | Curso de Regulação Contratual Ampliada na ARSESP (São Paulo/SP);<br>Instauração do PR nº 071/2025 (Alta Floresta)                                                                                                                                                                                                           |
| Jun/2025 | Posse de nova servidora concursada para o cargo de Gestora de Regulação e Fiscalização;<br>Consulta Pública e Publicação da Resolução nº 09/2025 (Tarifa Social);<br>Reunião no MP de Sinop sobre a obrigatoriedade de conexão à rede pública (art. 45, Lei nº 14.026/2020);<br>Participação no 2º ENCONSAB, em Brasília/DF |
| Jul/2025 | Assinatura do 1º Termo de Ajustamento Substitutivo com a Águas de Sinop (isenção da taxa de ligação de esgoto para baixa renda)                                                                                                                                                                                             |
| Ago/2025 | Elaboração das minutas das Resoluções nº 10 a 15/2025;<br>Participação no Seminário Ibero-Americano de Regulação (Porto Alegre/RS)                                                                                                                                                                                          |
| Set/2025 | Consulta Pública nº 02 (Resoluções nº 10 a 15/2025);<br>Contratação do Vamos Acertar, execução do 5º Ciclo da Metodologia ACERTAR;<br>Início da Ouvidoria Itinerante em Colíder                                                                                                                                             |
| Out/2025 | Publicação e vigência das Resoluções nº 10 a 15/2025;<br>Ouvidoria Itinerante em Alta Floresta;<br>Reunião no MP de Alta Floresta                                                                                                                                                                                           |
| Nov/2025 | Ouvidoria Itinerante em Matupá;<br>Reuniões no MP de Colíder e Matupá sobre universalização do saneamento;<br>XIV Congresso Brasileiro de Regulação (ABAR, Rio de Janeiro/RJ);<br>Consolidação dos procedimentos da Tarifa Social em articulação com a SETASC;                                                              |

| Período  | Principais Marcos                                                                                                                                                      |
|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|          | 3º TAM ao contrato de Alta Floresta                                                                                                                                    |
| Dez/2025 | Conclusão da auditoria ACERTAR;<br>Inclusão da AGERSINOP na Lista Positiva da ANA (22/12/2025);<br>Suspensão do PR nº 071/2025 (rescisão do convênio de Alta Floresta) |

### 3. RESULTADOS DA FISCALIZAÇÃO E REGULAÇÃO

A fiscalização constitui um dos principais instrumentos de atuação da AGERSINOP. Em 2025, a Agência acompanhou os sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, verificando as condições de captação, tratamento e distribuição de água, a coleta e o tratamento de efluentes, bem como aspectos comerciais, econômico-financeiros e de atendimento aos usuários. A Figura 2 apresenta os principais resultados consolidados do exercício.

|                                                      |                                                      |                                                              |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 201<br>Processos de Fiscalização<br>(Águas de Sinop) | 319<br>Autos de Notificação<br>Expedidos             | 17<br>Autos de Infração Lavrados                             |
| 8<br>Termos de Compromisso de<br>Ajustamento (TCA)   | +60%<br>Aumento de Fiscalizações<br>vs. 2024 (Sinop) | R\$ 476,3 mil<br>Total de Multas Aplicadas<br>(Sinop + Vera) |

Figura 2 – Principais resultados da fiscalização 2025

#### 3.1. Fiscalização programada – municípios conveniados

Em 2025, foram realizadas 14 ações presenciais de fiscalização nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário dos municípios conveniados, conforme o cronograma apresentado no Quadro 5.

Quadro 5 – Cronograma de fiscalizações presenciais do exercício de 2025

| Data       | Processo / Tipo                         | Município    |
|------------|-----------------------------------------|--------------|
| 05/02/2025 | P.R. 003/2025 – Fiscalização Programada | Marcelândia  |
| 04/02/2025 | P.R. 075/2024 – Retorno de Fiscalização | Matupá       |
| 20/02/2025 | P.R. 030/2024 – Retorno de Fiscalização | Vera         |
| 01/04/2025 | P.R. 031/2025 – Fiscalização Programada | Arenápolis   |
| 23/04/2025 | P.R. 085/2024 – Retorno de Fiscalização | Sinop        |
| 10/06/2025 | P.R. 121/2024 – Retorno de Fiscalização | União do Sul |

| Data       | Processo / Tipo                                                      | Município         |
|------------|----------------------------------------------------------------------|-------------------|
| 24/06/2025 | P.R. 144/2024 – Retorno de Fiscalização                              | Carlinda          |
| 25/06/2025 | P.R. 112/2024 – Retorno de Fiscalização                              | Alta Floresta     |
| 25/06/2025 | P.R. 145/2025 – Nova Fiscalização                                    | Alta Floresta     |
| 08/07/2025 | P.R. 138/2024 – Retorno de Fiscalização                              | Guarantã do Norte |
| 09/09/2025 | P.R. 003/2025 – Retorno de Fiscalização                              | Marcelândia       |
| 23/09/2025 | P.R. 156/2025 – Fiscalização Programada                              | Colíder           |
| 16/10/2025 | P.R. 216/2025 – Fiscalização Não Programada; P.R. 030/2024 – Retorno | Vera              |
| 11/11/2025 | P.R. 075/2024 – Retorno após TCA                                     | Matupá            |

Os retornos de fiscalização têm por objetivo verificar o cumprimento dos Autos de Notificação e a correção das não conformidades identificadas. As pendências remanescentes foram incorporadas à programação fiscalizatória de 2026. As Figuras 3 a 5 ilustram atividades realizadas em campo.



*Figura 3 – Fiscalização presencial em unidade operacional de sistema de saneamento*

### 3.2. Fiscalização junto à concessionária Águas de Sinop

No exercício de 2025, a AGERSINOP instaurou 201 (duzentos e um) processos de fiscalização junto à concessionária Águas de Sinop, abrangendo objetos relacionados à prestação dos serviços de abastecimento de água, de esgotamento sanitário e de atendimento ao usuário, conforme observado no Quadro 6. As ações ocorreram de forma contínua, com maior concentração no segundo semestre.

Do total de processos, 186 (cento e oitenta e seis) concentraram-se em fiscalizações em vias públicas, abrangendo 168 ocorrências de vazamento na rede de água, 12 registros de extravasamento de esgoto, 3 ocorrências de ausência de repavimentação e 3 processos de danos a estruturas urbanas. Foram ainda instaurados dois processos por mau cheiro na rede coletora, três processos por danos em poços de visita (PV), três processos de repavimentação asfáltica e 1 processo de aspectos técnicos.

*Quadro 6 – Síntese dos processos de fiscalização*

| Indicador                                | 2024 | 2025 | Variação |
|------------------------------------------|------|------|----------|
| Processos de fiscalização (Sinop)        | n/d  | 201  | –        |
| Processos de fiscalização de via (Sinop) | 120  | 196  | + 63,3%  |
| Autos de Notificação (Águas de Sinop)    | –    | 280  | –        |
| Autos de Infração (Águas de Sinop)       | –    | 12   | –        |

Os três processos regulatórios específicos voltados à fiscalização da recomposição asfáltica em obras de implantação de redes coletoras correspondem aos processos nº 014/2025, nº 147/2025 e nº 251/2025, nos quais foram apontados aproximadamente 350 (trezentos e cinquenta) pontos com não conformidades, concentradas em recalques na repavimentação, desagregação de material e ausência de recomposição em vias e calçadas.

Foi ainda identificada, em processo específico de acompanhamento técnico, divergência no diâmetro da tubulação executada no coletor tronco em relação ao projeto de implantação; a concessionária, por meio da Carta ASI nº 1057/2025, reconheceu a implantação equivocada e comprometeu-se a realizar a substituição.

No âmbito do Processo Regulatório nº 085/2024, a fiscalização das condições físicas e operacionais dos sistemas constatou, nos meses de abril e maio de 2025, a persistência de pendências relativas à identificação das unidades dos sistemas, limpeza e conservação dos pátios operacionais, manutenção das estruturas físicas e hidráulicas, funcionamento de medidores de nível e vazão, proteção superficial de poços, disponibilidade de gerador de energia, extravasor em estações elevatórias e controle de validade de produtos químicos.

### 3.3. Medidas regulatórias e sancionatórias

A atuação regulatória da AGERSINOP priorizou os instrumentos preventivos e corretivos previstos na Resolução AGERSINOP nº 04/2019, promovendo a regularização das não conformidades e recorrendo a sanções mais gravosas quando as medidas iniciais se mostraram insuficientes. O Quadro 7 sintetiza as providências adotadas.

*Quadro 7 – Síntese de medidas regulatórias do exercício de 2025*

| Medida                                     | Quantidade | Observação                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Autos de Notificação expedidos (total)     | 319        | 280 à Águas de Sinop (210 de fiscalização direta + 70 via Ouvidoria) e 39 aos demais prestadores                                        |
| Autos de Infração lavrados                 | 17         | 12 em desfavor da Águas de Sinop e 5 em desfavor da Águas de Vera                                                                       |
| Advertências aplicadas                     | 1          | Advertência nº 01/2025 (recomposição asfáltica – PR 147/2025)                                                                           |
| Termos de Compromisso de Ajustamento (TCA) | 8          | Vera, Matupá, Arenápolis, União do Sul, Carlinda, Alta Floresta, Guarantã do Norte e Marcelândia – 3 suspensos por rescisão de convênio |

Em 2025, foram aplicados cerca de R\$ 476 mil em multas, conforme demonstrado no Quadro 8.

*Quadro 8 – Síntese das multas aplicadas no exercício de 2025*

| Município    | Total Aplicado        | Pago                 | Aguardando Pagamento  | Em Fase Recursal     |
|--------------|-----------------------|----------------------|-----------------------|----------------------|
| Sinop        | R\$ 438.163,08        | R\$ 48.967,28        | R\$ 367.587,80        | R\$ 21.608,00        |
| Vera         | R\$ 38.137,19         | –                    | R\$ 36.367,50         | R\$ 1.769,69         |
| <b>TOTAL</b> | <b>R\$ 476.300,27</b> | <b>R\$ 48.967,28</b> | <b>R\$ 403.955,30</b> | <b>R\$ 23.377,69</b> |

O Auto de Infração nº 10/2025, decorrente do Processo Regulatório nº 085/2024, foi julgado procedente após tentativa de Termo de Compromisso de Ajustamento nº 05/2025, com consequente emissão de Guia DAM para pagamento da penalidade. O conjunto das medidas evidencia observância à graduação das sanções, ao devido

processo legal e à proporcionalidade, afastando qualquer indicativo de omissão regulatória.

### 3.4. Regulação contratual – Processo Regulatório nº 071/2025 (Alta Floresta)

Ao longo de 2025, a AGERSINOP conduziu o Processo Regulatório nº 071/2025, instaurado para promover a Revisão Ordinária e Extraordinária do Contrato de Concessão dos serviços de água e esgoto do Município de Alta Floresta, contemplando o recebimento e a análise dos pleitos da concessionária, a fixação de prazos para manifestação das partes interessadas e a produção de análises técnicas e jurídicas.

Em novembro de 2025, foi firmado o 3º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão de Alta Floresta, que regulamenta a fórmula de reajuste inflacionário das tarifas. Contudo, em dezembro de 2025, em razão da rescisão do Convênio de Cooperação entre o Município de Alta Floresta e a AGERSINOP, a tramitação do Processo Regulatório nº 071/2025 foi suspensa, permanecendo interrompidas as análises e deliberações em curso, nos limites da competência regulatória da Agência.

### 3.5. Síntese dos processos de fiscalização e ações punitivas

O Quadro 9 consolida, de forma comparativa, os principais indicadores de fiscalização e de regulação por contrato/prestador, servindo de base para o acompanhamento do desempenho contratual, ano a ano.

*Quadro 9 – Síntese comparativa dos processos de fiscalização e ações punitivas*

| Contrato / Prestador           | Processos de Fiscalização              | Autos de Notificação | Autos de Infração | TCA | Multas Aplicadas |
|--------------------------------|----------------------------------------|----------------------|-------------------|-----|------------------|
| Águas de Sinop S.A. (096/2014) | 201                                    | 280                  | 12                | –   | R\$ 438.163,08   |
| Águas de Vera                  | incluído no cronograma de fiscalização | n/d                  | 5                 | 1   | R\$ 38.137,19    |
| Águas de Matupá                | incluído no cronograma de fiscalização | n/d                  | 0                 | 1   | –                |

| Contrato / Prestador                               | Processos de Fiscalização              | Autos de Notificação | Autos de Infração | TCA           | Multas Aplicadas |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------|-------------------|---------------|------------------|
| Águas de União do Sul                              | incluído no cronograma de fiscalização | n/d                  | 0                 | 1             | –                |
| Águas de Marcelândia                               | incluído no cronograma de fiscalização | n/d                  | 0                 | 1             | –                |
| Águas de Alta Floresta                             | 1 (PR 071/2025 – encerrado)            | n/d                  | 0                 | 1 (suspensão) | –                |
| Águas de Arenópolis                                | 1 (fiscalização programada)            | n/d                  | 0                 | 1 (suspensão) | –                |
| Águas de Guarantã do Norte                         | incluído na agenda conveniados         | n/d                  | 0                 | 1 (suspensão) | –                |
| Viação Rosa Ltda. (075/2004 – transporte coletivo) | n/d                                    | n/d                  | n/d               | n/d           | n/d              |

## 4. OUVIDORIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A Ouvidoria da AGERSINOP é regulamentada pela Resolução nº 05/2019 e atende a população pelos canais de WhatsApp/telefone (3533-4000), e-mail (ouvidoria@agersinop.com.br) e site (<https://ouvidoria.agersinop.com.br/>), recebendo reclamações, sugestões, elogios e denúncias relacionadas aos serviços regulados, conforme resultados apresentados na Figura 4, enquanto o Quadro 10 detalha os autos e ofícios emitidos pela ouvidoria.

|                                      |                                                |                                                       |
|--------------------------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| <b>1.540</b>                         | <b>143</b>                                     | <b>3</b>                                              |
| <b>Reclamações Recebidas em 2025</b> | <b>Autos de Notificação e Ofícios Emitidos</b> | <b>Municípios Atendidos pela Ouvidoria Itinerante</b> |

Figura 4 – Resultados gerais da Ouvidoria 2025

Quadro 10 – Síntese dos autos e ofícios emitidos pela Ouvidoria no exercício de 2025

| <b>Município</b>  | <b>Autos e Ofícios Emitidos</b>          |
|-------------------|------------------------------------------|
| Sinop             | 131 (70 Autos de Ouvidoria + 61 Ofícios) |
| Alta Floresta     | 6                                        |
| Matupá            | 5                                        |
| Guarantã do Norte | 1                                        |
| <b>TOTAL</b>      | <b>143</b>                               |

A análise mensal das demandas evidencia maior concentração no segundo semestre de 2025, especialmente em julho, outubro, novembro e dezembro, coincidindo com o início da implementação da Ouvidoria Itinerante, o que indica não apenas o aumento da procura da população, mas também a maior presença institucional da AGERSINOP junto aos usuários.

### 4.1. Ouvidoria itinerante

A partir do segundo semestre de 2025, a AGERSINOP implementou a Ouvidoria Itinerante (Figura 5) nos municípios de Colíder (setembro), Alta Floresta (outubro) e Matupá (novembro), com o objetivo de ampliar o acesso da população aos canais de

participação social, fortalecer a transparência e aproximar a Agência Reguladora dos usuários dos serviços de água e esgoto. A iniciativa possibilitou o atendimento presencial, com o recebimento de reclamações, denúncias, solicitações de informações e sugestões, além de orientação sobre direitos e deveres dos usuários.

#### 4.2. Principais motivos de contato

De forma consolidada, as demandas recebidas pela Ouvidoria em 2025 concentraram-se majoritariamente nos seguintes eixos temáticos (Quadro 11).

*Quadro 11 – Síntese das demandas recebidas pela Ouvidoria no exercício de 2025*

| Eixo Temático                                    | Registros |
|--------------------------------------------------|-----------|
| Vistoria de Hidrômetro (HD) – Aumento de Consumo | 20        |
| Ligação Nova de Água                             | 10        |
| Vazamento de Esgoto                              | 10        |
| Refaturamento – Erro de Leitura                  | 9         |
| Cobrança Indevida de Taxa de Esgoto              | 9         |
| Solicitação de Informações Diversas              | 9         |
| Falta de Água e Pressão                          | 7         |
| Vazamento de Água, Cavalete, Calçada e Asfalto   | 7         |

Os dados evidenciam o papel estratégico da Ouvidoria como fonte de informação regulatória. Além de receber e encaminhar manifestações, a unidade permite identificar falhas recorrentes, orientar a programação das fiscalizações e acompanhar a percepção dos usuários quanto à qualidade e à continuidade dos serviços.

## 5. CAPACITAÇÃO, ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL E RECONHECIMENTO

### 5.1. Eventos e capacitações

Em 2025, a equipe técnica e a Diretoria da AGERSINOP participaram de 6 (seis) eventos nacionais e internacionais (Figura 5), incluindo congressos, cursos e câmaras técnicas, com destaque para:

- Curso de Regulação Contratual Ampliada – PURC 2025 (ABAR/PURC/Universidade da Flórida), com etapas em São Paulo/SP (ARSESP);
- Câmara Técnica de Saneamento da ABAR;
- Curso de Normatização sobre Soluções Alternativas (Aracaju/SE);
- Visita técnica à usina de tratamento de resíduos sólidos em Garibaldi/RS;
- Seminário Ibero-Americano de Regulação de Serviços de Saneamento (Porto Alegre/RS);
- 2º ENCONSAB (Brasília/DF);
- XIV Congresso Brasileiro de Regulação – ABAR (Rio de Janeiro/RJ, 26 a 28/11/2025), com apresentação do primeiro trabalho técnico publicado pela AGERSINOP: “Conversão de Sanções Administrativas em Isenção da Taxa de Ligação de Esgoto em Sinop/MT”.

### 5.2. Articulação institucional

A AGERSINOP promoveu reuniões interinstitucionais com o Ministério Público do Estado de Mato Grosso (Quadro 12), visando tratar da obrigatoriedade de conexão à rede pública de saneamento (art. 45 da Lei nº 14.026/2020) e da universalização dos serviços.

*Quadro 12 – Síntese dos eventos de articulação institucional no exercício de 2025*

| Data       | Local                               | Pauta                         |
|------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| 17/06/2025 | Ministério Público de Sinop         | Art. 45 da Lei nº 14.026/2020 |
| 23/10/2025 | Ministério Público de Alta Floresta | Art. 45 da Lei nº 14.026/2020 |
| 09/11/2025 | Ministério Público de Colíder       | Universalização do saneamento |
| 12/11/2025 | Ministério Público de Matupá        | Universalização do saneamento |

A Agência também mantém atuação ativa junto a órgãos como o PROCON e os Poderes Executivo e Legislativo municipais, além de manter relacionamento institucional com a ABAR e as demais agências reguladoras do setor de saneamento.

### 5.3. Reconhecimento institucional – lista positiva da ANA

O principal reconhecimento institucional do exercício de 2025 foi a inclusão da AGERSINOP na Lista Positiva da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), publicada em 22 de dezembro de 2025, sem quaisquer ressalvas. A AGERSINOP foi a única agência reguladora do Estado de Mato Grosso a demonstrar, de forma integral e sem ressalvas, o atendimento às Normas de Referência da ANA, o que evidencia maturidade institucional, consistência técnica dos atos regulatórios e efetividade da atuação regulatória no âmbito do saneamento básico.

Esse reconhecimento reforça a credibilidade da AGERSINOP perante os titulares dos serviços, as concessionárias e os órgãos de controle, além de ampliar a segurança jurídica dos processos regulatórios e fortalecer o alinhamento do Município de Sinop às diretrizes nacionais do marco legal do saneamento.

## 6. GESTÃO DE RISCOS, OPORTUNIDADES E PERSPECTIVAS

A gestão de riscos permite antecipar eventos que possam comprometer a continuidade, a qualidade e a independência da atuação regulatória. Para 2026, a AGERSINOP deverá integrar o acompanhamento dos riscos ao planejamento institucional, com responsáveis, prazos e evidências de mitigação.

### 6.1. Principais riscos e medidas de resposta

Os principais riscos e medidas de resposta da AGERSINOP em 2025 são apresentados no Quadro 13.

*Quadro 13 – Matriz sintética de riscos institucionais e medidas de resposta*

| Risco                                                | Impacto potencial                                                                        | Medida prioritária                                                                                     |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Redução da base territorial regulada                 | Diminuição de receitas, perda de escala e necessidade de redimensionamento da estrutura. | Atualizar a projeção de receitas e despesas; rever o dimensionamento da equipe e o plano de trabalho.  |
| Vacância e rotatividade de pessoal                   | Perda de memória institucional e aumento do tempo de instrução dos processos.            | Planejar reposições, padronizar procedimentos e manter repositório técnico dos processos regulatórios. |
| Dependência de informações dos prestadores           | Atrasos, assimetrias de informação e menor efetividade da fiscalização.                  | Definir padrões de reporte, prazos, validações e mecanismos de responsabilização.                      |
| Suspensão de processos por encerramento de convênios | Descontinuidade de análises e risco de indefinição sobre responsabilidades.              | Formalizar o encerramento e a transferência dos processos, preservando o histórico documental.         |
| Crescimento das demandas dos usuários                | Sobrecarga da Ouvidoria e maior tempo de resposta.                                       | Aprimorar triagem, indicadores de prazo e integração entre Ouvidoria e fiscalização.                   |

### 6.2. Oportunidades e perspectivas para 2026

Entre as principais oportunidades destacam-se a consolidação da Agenda Regulatória 2026–2027, o uso mais intensivo dos sistemas Vamos Fiscalizar e Vamos Acertar, a integração dos dados da Ouvidoria ao planejamento fiscalizatório, a ampliação da cooperação técnica com outras entidades reguladoras e o aperfeiçoamento da divulgação dos resultados. Essas iniciativas podem aumentar a eficiência dos processos, a rastreabilidade das decisões e a confiança dos usuários e dos órgãos de controle.

## 7. RESUMO FINANCEIRO E PRESTAÇÃO DE CONTAS AO TCE/MT

Este capítulo apresenta a síntese dos demonstrativos orçamentários e financeiros da AGERSINOP referentes ao exercício de 2025, com base no Balanço Financeiro (Anexo 13 do DCASP – Demonstrativo Contábil Aplicado ao Setor Público), elaborado em conformidade com a Lei nº 4.320/64 e com as normas do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso (TCE/MT). A Figura 6 mostra os principais valores do exercício de 2025.

|                                  |                                  |                               |
|----------------------------------|----------------------------------|-------------------------------|
| <b>R\$ 8,54 mi</b>               | <b>R\$ 5,10 mi</b>               | <b>R\$ 3,44 mi</b>            |
| <b>Receita Orçamentária 2025</b> | <b>Despesa Orçamentária 2025</b> | <b>Superávit Orçamentário</b> |

Figura 5 – Principais valores do exercício de 2025

Já os Quadros 14 e 15 apresentam os ingressos e os dispêndios da AGERSINOP no exercício de 2025.

Quadro 14 – Ingressos financeiros da AGERSINOP no exercício de 2025

| Ingressos                                        | Exercício Atual<br>(2025) | Exercício Anterior<br>(2024) |
|--------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Receita Orçamentária (I)                         | R\$ 8.538.685,98          | R\$ 6.330.588,09             |
| Recursos Não Vinculados                          | R\$ 8.538.685,98          | R\$ 6.330.588,09             |
| Transferências Financeiras Recebidas (II)        | R\$ 0,00                  | R\$ 0,00                     |
| Outras Movimentações Financeiras Recebidas (III) | R\$ 0,00                  | R\$ 0,00                     |
| Recebimentos Extraorçamentários (IV)             | R\$ 1.613.981,11          | R\$ 524.763,09               |
| Inscrição de Restos a Pagar Não Processados      | R\$ 1.093.933,00          | R\$ 65.855,20                |
| Inscrição de Restos a Pagar Processados          | R\$ 7.670,56              | R\$ 7.918,49                 |
| Depósitos Restituíveis e Valores Vinculados      | R\$ 512.377,55            | R\$ 450.989,40               |
| Saldo do Exercício Anterior (V)                  | R\$ 6.862.019,31          | R\$ 4.568.930,08             |
| <b>TOTAL (VI) = (I + II + III + IV + V)</b>      | <b>R\$ 17.014.686,40</b>  | <b>R\$ 11.424.281,26</b>     |

Quadro 15 – Dispêndios financeiros da AGERSINOP no exercício de 2025

| Dispêndios                                   | Exercício Atual<br>(2025) | Exercício Anterior<br>(2024) |
|----------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Despesa Orçamentária (VII)                   | R\$ 5.099.853,55          | R\$ 3.779.558,51             |
| Recursos Não Vinculados                      | R\$ 5.099.853,55          | R\$ 3.779.558,51             |
| Transferências Financeiras Concedidas (VIII) | R\$ 80.213,90             | R\$ 76.250,00                |

| Dispêndios                                       | Exercício Atual<br>(2025) | Exercício Anterior<br>(2024) |
|--------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|
| Aportes de recursos para o RPPS                  | R\$ 80.213,90             | R\$ 76.250,00                |
| Outras Movimentações Financeiras Concedidas (IX) | R\$ 0,00                  | R\$ 0,00                     |
| Pagamentos Extraorçamentários (X)                | R\$ 606.381,66            | R\$ 706.453,44               |
| Pagamentos de Restos a Pagar Não Processados     | R\$ 90.155,20             | R\$ 255.439,56               |
| Pagamentos de Restos a Pagar Processados         | R\$ 7.918,49              | R\$ 7.947,08                 |
| Depósitos Restituíveis e Valores Vinculados      | R\$ 508.307,97            | R\$ 443.066,80               |
| Saldo para o Exercício Seguinte (XI)             | R\$ 11.228.237,29         | R\$ 6.862.019,31             |
| <b>TOTAL (XII) = (VII + VIII + IX + X + XI)</b>  | <b>R\$ 17.014.686,40</b>  | <b>R\$ 11.424.281,26</b>     |

A Receita Orçamentária de 2025 (R\$ 8.538.685,98) representou um crescimento de 34,88% em relação ao exercício de 2024 (R\$ 6.330.588,09), proveniente integralmente de recursos não vinculados. A Despesa Orçamentária (R\$ 5.099.853,55) cresceu de forma equivalente, 34,93% em relação a 2024 (R\$ 3.779.558,51), o que indica que a expansão da estrutura de custeio da Agência acompanhou, na mesma proporção, o crescimento de sua arrecadação.

O comparativo entre Receita e Despesa Orçamentária resultou em superávit orçamentário de R\$ 3.438.832,43 no exercício de 2025. Como reflexo direto desse resultado, o saldo em caixa disponível para o exercício seguinte (Saldo para o Exercício Seguinte) cresceu de R\$ 6.862.019,31, em 2024, para R\$ 11.228.237,29, em 2025, um incremento de R\$ 4.366.217,98, equivalente a 63,63%.

No âmbito das transferências financeiras, a Agência manteve o repasse de aportes de recursos ao RPPS (Regime Próprio de Previdência Social), na ordem de R\$ 80.213,90 em 2025, com crescimento moderado de 5,2% em relação ao exercício anterior. Os Recebimentos e Pagamentos Extraorçamentários, relativos, principalmente, a Restos a Pagar e Depósitos Restituíveis, apresentaram maior volatilidade, refletindo o comportamento típico dessas rubricas de natureza não orçamentária.

Cumprе destacar, como complemento à análise financeira, que a atividade fiscalizatória da AGERSINOP gerou, no exercício de 2025, um montante de R\$ 476.300,27 em multas aplicadas às concessionárias Águas de Sinop e Águas de Vera, das quais R\$ 48.967,28 já foram pagas e R\$ 403.955,30 permanecem em cobrança, valores que, uma vez quitados, deverão compor a receita orçamentária de exercícios futuros. O detalhamento dessas sanções consta no item 3.3 deste Relatório.

## 8. METAS INSTITUCIONAIS PARA 2026

As metas para 2026 (Quadro 16) devem traduzir as prioridades institucionais em resultados mensuráveis. Recomenda-se o acompanhamento trimestral, com identificação de responsáveis, prazos, evidências e eventuais medidas corretivas.

*Quadro 16 – Metas institucionais e indicadores de acompanhamento para 2026*

| Dimensão             | Meta 2026                                                                                        | Indicador de acompanhamento                                             |
|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|
| Fiscalização         | Executar integralmente o plano anual e concluir os retornos pendentes de 2025.                   | Percentual do plano executado e número de pendências encerradas.        |
| Normatização         | Implementar a Agenda Regulatória 2026–2027, com consultas públicas e relatórios de participação. | Percentual de temas concluídos no prazo.                                |
| Ouvidoria            | Reduzir os prazos de resposta e consolidar os painéis de causas recorrentes.                     | Prazo médio de resposta e percentual de manifestações concluídas.       |
| Gestão da informação | Integrar as bases de fiscalização, a Ouvidoria e os indicadores contratuais.                     | Percentual de processos com dados padronizados e rastreáveis.           |
| Capacitação          | Executar plano anual de desenvolvimento técnico e regulatório.                                   | Horas de capacitação por servidor e de aplicação prática dos conteúdos. |
| Gestão financeira    | Atualizar os cenários de receita e de despesa após alterações nos convênios.                     | Execução orçamentária e aderência ao cenário revisto.                   |



## 9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 reforçou a posição da AGERSINOP como referência regulatória no Estado de Mato Grosso. A inclusão na Lista Positiva da ANA, o fortalecimento da fiscalização, a ampliação da participação social e a produção normativa demonstram avanço institucional e maior alinhamento às boas práticas de governança regulatória.

Na dimensão financeira, a Agência registrou superávit orçamentário de R\$ 3.438.832,43 e crescimento de 63,63% no saldo de caixa disponível para o exercício seguinte. Esses resultados indicam capacidade financeira para sustentar as atividades correntes e apoiar investimentos em tecnologia, qualificação e estrutura institucional, observadas as prioridades do planejamento e as regras fiscais aplicáveis.

Por outro lado, o encerramento de convênios de cooperação e a alteração da base territorial exigem adequação do planejamento, da estrutura de pessoal e das fontes de financiamento. Em 2026, será essencial consolidar a Agenda Regulatória, fortalecer a gestão de riscos, preservar a memória técnica dos processos e assegurar que a atuação da Agência permaneça proporcional às competências efetivamente exercidas.

Este Relatório Anual de Gestão consolida, portanto, em um único instrumento, o relato das atividades regulatórias, o resumo financeiro e as metas institucionais da AGERSINOP, cumprindo seu objetivo de servir de instrumento de planejamento e transparência para a sociedade, os municípios conveniados e as concessionárias reguladas.

