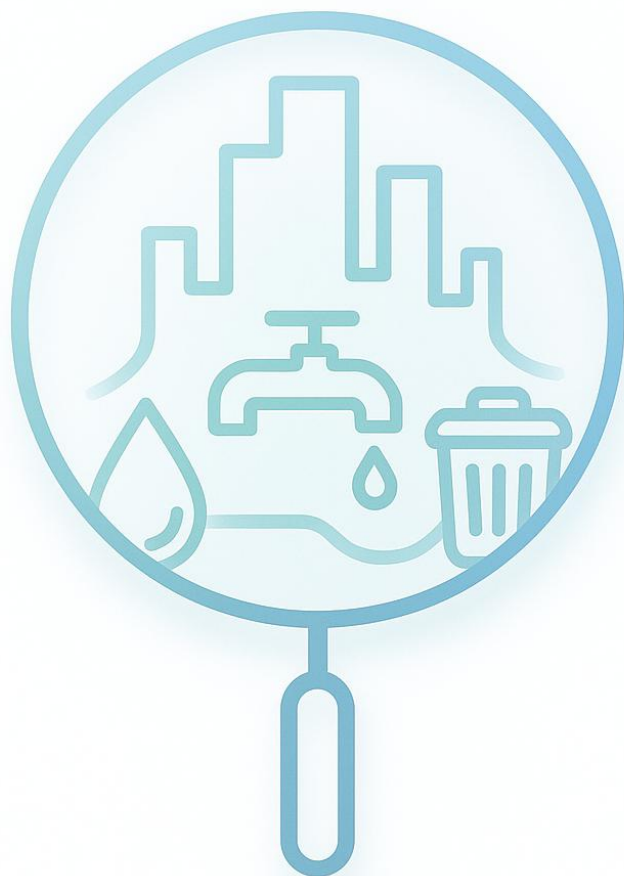


Política de Transparência



AMAE
AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS
DE SANEAMENTO BÁSICO



Diretoria Colegiada – AMAE – Rio Verde

Bruno Botelho Saleh
Presidente
Decreto nº 040/2025

Rauander Douglas Ferreira Barros Alves
Diretor de Administração e Finanças
Decreto nº 3.278/2025

Keila Maria Vieira
Diretora de Regulação
Decreto nº 1.688/2025

Carlos Henrique Maia
Diretor de Fiscalização
Decreto nº 1.465/2025

Rio Verde, 11 de Dezembro de 2025

Sumário

1.	Introdução e Propósito	4
2.	Princípios e Objetivos.....	4
3.	Medidas Efetivas de Transparência	5
3.1.	Informação Ativa	5
3.2.	Canais de Comunicação e Acessibilidade	6
3.3.	Participação Social.....	8
4.	Estrutura Organizacional e Responsabilidades.....	9
5.	Cronograma de Implementação	9
6.	Disposições Finais	10

1. Introdução e Propósito

A Agência de Regulação dos Serviços Públicos de Saneamento Básico – AMAE, instituída pela Lei Municipal nº 130/2018, exerce a função de regular os serviços públicos essenciais de saneamento básico. Essa responsabilidade exige postura de proximidade com a sociedade e adoção de práticas que assegurem não apenas a legalidade e a tecnicidade de seus atos, mas também a representação dos interesses dos cidadãos e dos demais atores impactados por sua atuação. Nesse contexto, a transparência constitui instrumento estratégico para consolidar a confiança pública, ampliar a compreensão da gestão regulatória e fortalecer o controle social.

A presente Política de Transparência encontra-se em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e com a Resolução ANA nº 177/2024, reunindo ações destinadas a ampliar o acesso às informações, estimular a participação cidadã e aprimorar os processos de prestação de contas.

2. Princípios e Objetivos

São princípios e objetivos da Política de Transparência e Acesso à Informação da AMAE:

- I - observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção;
- II - primariedade, integralidade, autenticidade e atualidade das informações disponibilizadas;
- III - tempestividade no provimento de informações;
- IV - utilização de linguagem acessível e de fácil compreensão;
- V - ênfase na transparência ativa como forma de atender ao direito das pessoas físicas e jurídicas de terem acesso às informações e aos dados produzidos, custodiados ou acumulados pela AMAE;

VI - foco no cidadão para definição de prioridades de transparência ativa e abertura de dados e informações;

VII - modelo de comunicação e diálogo baseado em ferramentas digitais, de forma a alcançar o maior número possível de cidadãos e reduzir barreiras de participação; e

VIII - respeito à proteção dos dados pessoais.

3. Medidas Efetivas de Transparência

A AMAE adota a transparência como eixo central de sua atuação, estruturando suas medidas em três dimensões interligadas: informação ativa, canais de comunicação e acessibilidade, e participação social. Tais dimensões criam um sistema integrado que garante ao cidadão acesso rápido, confiável e atualizado as informações sobre as atividades da AMAE.

3.1. Informação Ativa

Para que a sociedade acompanhe com clareza a atuação da Agência, a AMAE disponibilizará, de forma contínua e organizada em seu site oficial, documentos e dados de interesse público produzidos, custodiados ou acumulados, cuja natureza não exija a imposição de sigilo.

O site será o principal instrumento de informação ao público, concentrando informações sobre gestão, regulação e fiscalização, com atualização frequente e em formato acessível.

Serão publicadas resoluções, portarias, instruções normativas e demais atos administrativos em até **3 (três) dias** úteis após aprovação, garantindo que a população tenha acesso imediato às decisões da Diretoria Colegiada. As atas das reuniões deliberativas serão disponibilizadas no prazo máximo de **7 (sete) dias úteis**, e a partir de **01 de janeiro de 2026** também serão publicadas as gravações audiovisuais dessas reuniões, assegurando maior clareza sobre os debates internos e os fundamentos das decisões.

Para atender às diretrizes de transparência impostas ao Executivo Municipal, as informações financeiras (relatórios de execução orçamentária, demonstrações financeiras e informações atualizadas sobre remuneração de servidores, incluindo vencimentos, funções e verbas indenizatórias), bem como os contratos, convênios e termos aditivos vinculados a função administrativa da agência serão disponibilizadas no Portal de Transparência do Município de Rio Verde. O site oficial da AMAE conterá um link para direcionamento do cidadão para o portal de transparência.

Adicionalmente, a população pode solicitar todas as informações inerentes à AMAE, sejam financeiras, regulatórias, fiscalizatórias ou administrativas, via Lei de Acesso à Informação, através de link a ser disponibilizado no site da AMAE.

No campo regulatório, a AMAE garantirá transparência sobre os processos de reajuste e revisão tarifária, publicando estudos técnicos, pareceres e notas explicativas em linguagem acessível. Também serão publicados os indicadores de desempenho, os relatórios anuais de atividades da AMAE, o relatório dos atendimentos realizados pelas prestadoras, agenda regulatória, metas de universalização e registros de eventuais descumprimentos contratuais.

Na seara fiscalizatória, após o parecer técnico conclusivo e certificação do prestador dos serviços, serão publicados os relatórios das fiscalizações realizadas pela AMAE, bem como, serão publicados os indicadores das fiscalizações realizadas e as localidades com maiores números de reclamação e problemas.

Por fim, os contratos, convênios e termos aditivos firmados pela Agência e vinculados a sua atividade finalística serão publicados em até **15 (quinze) dias úteis** após a assinatura, acompanhados de informações sobre prazos, planos de trabalho, valores e responsáveis pela execução e acompanhamento.

3.2. Canais de Comunicação e Acessibilidade

Reconhecendo que a simples disponibilização de documentos não é suficiente para suprir as necessidades de informação da população, a AMAE estruturará seus canais de

comunicação de forma a facilitar o acesso e a compreensão das informações. O site oficial da AMAE será a principal plataforma de acesso.

O site contará com seções específicas para perguntas frequentes (FAQ), atualizadas trimestralmente de acordo com as demandas mais recorrentes registradas pela Ouvidoria. Além disso, cada documento técnico publicado será acompanhado de resumos executivos em linguagem simples, possibilitando que cidadãos sem formação técnica compreendam o conteúdo essencial das decisões e relatórios.

A Ouvidoria concentrará o recebimento, tratamento e resposta das reclamações, solicitações, sugestões e elogios recebidos pela AMAE, operando com prazo máximo de **25 (vinte e cinco)** dias corridos para resposta às manifestações, prorrogáveis por apenas **10 (dez)** dias mediante justificativa expressa. No site da AMAE deverá ser disponibilizado sistema eletrônico de protocolo para permitir ao cidadão registrar sua demanda, acompanhar o andamento em tempo real e receber respostas por e-mail ou WhatsApp.

A AMAE manterá canais diversificados de atendimento, incluindo linha telefônica, serviço de mensagens instantâneas e atendimento presencial. Para estimular o uso dos canais de comunicação com a AMAE, serão realizadas campanhas periódicas de divulgação em rádios locais, redes sociais e meios de informação comunitários, assegurando que a população esteja informada sobre como acessar os serviços disponibilizados pela AMAE.

Eventual negativa ao fornecimento de informações solicitadas à AMAE deverá ser devidamente fundamentada, com indicação clara e expressa dos motivos legais que impedem o acesso, mediante formalização por escrito. Sempre que possível, deverá ser garantido ao requerente o acesso parcial às informações não alcançadas por sigilo ou restrição, resguardando-se apenas os dados cuja divulgação seja vedada pela legislação aplicável.

3.3. Participação Social

Para alcançar o máximo de transparência, a AMAE entende que é fundamental criar mecanismos para que a população não apenas acompanhe, mas também participe das decisões regulatórias. Dessa forma, a Agência promoverá consultas e audiências públicas, realizadas prioritariamente de forma online sobre os temas de interesse da sociedade, garantindo-se, quando presenciais, meios de participação remota (formato híbrido).

As consultas públicas serão abertas em plataforma própria, disponibilizando todos os documentos relacionados ao tema em análise, bem como um espaço estruturado para envio de sugestões e comentários. O prazo para contribuições será, no mínimo, de **15 (quinze)** dias, e ao final de cada processo será publicado um relatório consolidado com todas as manifestações recebidas e a indicação de como foram consideradas na decisão final.

As audiências públicas serão realizadas para temas de grande impacto ou alterações regulatórias significativas. Elas serão convocadas com antecedência mínima de quinze dias, amplamente divulgadas nos canais oficiais e transmitidas ao vivo, garantindo a participação simultânea tanto de quem comparece presencialmente quanto de quem acompanha de forma remota. Todas as gravações, atas e relatórios dessas reuniões serão publicadas em até **3 (três) dias** úteis após sua realização ou conclusão.

Além disso, o Conselho Municipal de Saneamento terá papel estratégico como instância permanente de participação social. A AMAE fornecerá suporte técnico ao Conselho, disponibilizando relatórios simplificados, painéis digitais de indicadores e apresentações periódicas sobre desempenho da prestadora de serviços. Esse acompanhamento permitirá que os representantes da sociedade civil fiscalizem com maior profundidade as atividades da AMAE, a execução dos serviços regulados e a evolução das metas estabelecidas.

4. Estrutura Organizacional e Responsabilidades

A implementação desta política de transparência será sustentada pela estrutura organizacional da AMAE, com distribuição e descentralização das responsabilidades de forma coordenada entre diferentes áreas.

A gestão do site e a organização do sistema de transparência serão de responsabilidade da Secretaria Executiva e da Coordenação de Assuntos Institucionais, ambas ligadas à Diretoria de Administração e Finanças.

A Diretoria de Regulação será o setor responsável pela elaboração e publicação dos atos normativos, notas técnicas e estudos que fundamentam decisões regulatórias.

A Diretoria de Fiscalização será o setor responsável pela elaboração e publicação dos atos fiscalizatório, relatórios e estudos que fundamentam suas atividades.

A Ouvidoria será o setor responsável pelos canais de transparência passiva (Canais de Comunicação e Acessibilidade), e deverá realizar o recebimento, análise e encaminhamento das manifestações dos cidadãos, bem como, a confecção dos relatórios de atendimentos e desempenho dos prestadores de serviços.

A Coordenação de Assuntos Institucionais será o setor responsável por coordenar a execução desta política e monitorar o cumprimento das obrigações estabelecidas pela Lei de Acesso à Informação.

Por fim, caberá a Diretoria Colegiada da AMAE zelar pela correta implementação da presente política, bem como, coordenar as atividades dos setores subordinados e confeccionar o relatório anual de atividades e desempenho.

5. Cronograma de Implementação

A implementação das medidas seguirá um calendário progressivo, de forma a assegurar a adaptação técnica e institucional necessária:

- Redução do prazo de resposta da Ouvidoria para 20 dias úteis: vigência imediata.

- Implementação das alterações necessárias no site (transparência, protocolo de reclamações e consulta pública: a partir de janeiro de 2026.
- Criação de seção de FAQ e publicação de relatórios semestrais da Ouvidoria: a partir de janeiro de 2026.
- Publicação das gravações das reuniões deliberativas da Diretoria Colegiada: a partir de janeiro de 2026.

6. Disposições Finais

Esta política de Transparência será revisada anualmente, permitindo a incorporação de novas tecnologias e práticas de governança pública. Mais do que cumprir determinações legais, a AMAE assume o compromisso de transformar a transparência em um processo dinâmico, no qual informações, canais de comunicação e participação social se conectam de forma orgânica para fortalecer a regulação do saneamento básico.

Por fim, a Agência convida a sociedade a utilizar ativamente os mecanismos aqui descritos, participando de consultas, acompanhando indicadores e contribuindo para o aperfeiçoamento dos serviços públicos de saneamento básico.

Rio Verde, 11 de Dezembro de 2025.

Bruno Botelho Saleh
Presidente
Decreto nº 040/2025

Rauander Douglas Ferreira Barros Alves
Diretor de Administração e Finanças
Decreto nº 3.278/2025



Keila Maria Vieira
Diretora de Regulação
Decreto nº 1.688/2025

Carlos Henrique Maia
Diretor de Fiscalização
Decreto nº 1.465/2025