

## O QUE É A ARIS-MT

A ARIS MT (Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento de Mato Grosso) é uma ASSOCIAÇÃO pública, na forma de consórcio público, pessoa jurídica de direito público interno, de natureza autárquica, integrante da administração indireta de todos os Municípios consorciados, dotada de independência decisória e autonomia administrativa, orçamentária e financeira e atenderá aos princípios de transparência, tecnicidade, celeridade e objetividade das decisões.

## A AGÊNCIA TEM COMO OBJETIVOS PRINCIPAIS:

I - realizar a gestão associada de serviços públicos, plena ou parcialmente, através do exercício das atividades de regulação e fiscalização de serviços públicos de saneamento básico dos Municípios consorciados;

II – verificar e acompanhar, por parte dos prestadores dos serviços públicos de saneamento, o cumprimento dos Planos de Saneamento Básico dos Municípios consorciados;

III – regulação tarifária para fixar, reajustar e revisar os valores das taxas, tarifas e outras formas de contraprestação dos serviços públicos de saneamento básico nos Municípios citados, a fim de assegurar tanto o equilíbrio econômico-financeiro da prestação desses serviços, bem como a modicidade das tarifas, mediante mecanismos que induzam a eficiência dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade com vistas a promover a prestação adequada, o uso racional de recursos naturais, o equilíbrio econômico-financeiro e a universalização do acesso ao saneamento básico;

IV - homologar, regular e fiscalizar, inclusive as questões tarifárias, os contratos de prestação de serviços públicos de saneamento básico nos Municípios;

# Carta de Serviços ao Usuário

## ArisMT

Agência Reguladora Intermunicipal de  
Saneamento do Estado do Mato Grosso

Agência Reguladora Intermunicipal de  
Saneamento do Estado do Mato Grosso

[www.arismt.mt.gov.br](http://www.arismt.mt.gov.br)

Telefone: (65) 0800 000 8877

E-mail: [ouvidoria@arismt.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@arismt.mt.gov.br)

**V - representar os Municípios consorciados em assuntos de interesses comuns, em especial relacionados à gestão associada de serviços públicos de regulação e fiscalização de serviços públicos de saneamento básico, perante quaisquer órgãos ou entidades de direito público ou privado, nacionais e internacionais.**

**VI – estabelecer padrões de qualidade e eficiência na prestação, na manutenção e na operação dos sistemas de saneamento básico;**

**VII - padronizar dos instrumentos negociais de prestação de serviços públicos de saneamento básico firmados entre o titular do serviço público e o delegatário, os quais contemplarão metas de qualidade, eficiência e ampliação da cobertura dos serviços, bem como especificação da matriz de riscos e dos mecanismos de manutenção do equilíbrio econômico-financeiro das atividades;**

**VIII – estabelecer metas de universalização dos serviços públicos de saneamento básico para prestações diretas ou indiretas concessões e parcerias públicos privadas que considerem, entre outras condições, o nível de cobertura de serviço existente, a viabilidade econômico-financeira da expansão da prestação do serviço e o número de Municípios atendidos;**

**IX - acompanhar e fiscalizar da contabilidade regulatória;**

**X – estabelecer metas para a redução progressiva e controle da perda de água;**

**XI – estabelecer de cálculo de indenizações devidas em razão dos investimentos realizados e ainda não amortizados ou depreciados;**

**XII – fomentar o reuso dos efluentes sanitários tratados, em conformidade com as normas ambientais e de saúde pública;**

**XIII – estabelecer parâmetros para determinação de caducidade na prestação dos serviços públicos de saneamento básico;**

**XIV – definir normas e metas de substituição do sistema unitário pelo sistema separador absoluto de tratamento de efluentes;**

**XV – implementar sistema de avaliação do cumprimento de metas de ampliação e universalização da cobertura dos serviços públicos de saneamento básico;**

**XVI – estabelecer conteúdo mínimo para a prestação universalizada e para a sustentabilidade econômico-financeira dos serviços públicos de saneamento básico;**

**XVII – estabelecer medidas de segurança, de contingência e de emergência, e de racionamento;**

**XVIII – estabelecer procedimentos de fiscalização e de aplicação de sanções previstas nos instrumentos quando serviços não for prestado pelo titular;**

**XIX – estabelecer procedimentos, metas e prazos para que os usuários se conectem suas edificações à rede de esgotos disponíveis.**

## **PRINCIPAIS ATIVIDADES DA ARIS-MT**

### **1. Regulação e Fiscalização:**

- **Regulamentação e monitoramento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.**
- **Avaliação da qualidade dos serviços prestados e aplicação de sanções em caso de descumprimento de contratos e normas.**
- **Fiscalização dos aterros sanitários e da gestão de resíduos sólidos, incluindo o manejo dos efluentes de limpa-fossas e Resíduos da Construção Civil (RCC).**

## SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ARIS-MT

### 2. Análise e Revisão Tarifária:

- Realização de estudos tarifários para reajustes e revisões, garantindo o equilíbrio econômico-financeiro dos serviços prestados.
- Homologação das tarifas, com foco na modicidade e na capacidade de pagamento dos usuários.
- Revisão tarifária periódica e reajuste anual, com base nos contratos de concessão e nas regulamentações vigentes.

### 3. Intervenção e Mediação:

- Mediação de conflitos entre os usuários e as concessionárias, buscando soluções que atendam aos interesses públicos e respeitem os contratos de concessão.
- Participação como interveniente em contratos, assegurando a conformidade com a legislação e a correta prestação dos serviços.

### 4. Consultas e Audiências Públicas:

- Promoção de audiências e consultas públicas para discutir temas relevantes à regulação e fiscalização dos serviços de saneamento.
- Disponibilização das pautas e resultados das audiências no site oficial da ARIS-MT, promovendo transparência e participação social.

### 5. OUVIDORIA:

- Canal de comunicação entre os cidadãos e a ARIS-MT, recebendo denúncias, reclamações, sugestões e elogios.
- Atendimento a manifestações de usuários sobre irregularidades nos serviços de saneamento.
- Registro e análise das manifestações, com retorno ao usuário e encaminhamento das demandas para solução.

### 1. Fiscalização dos Serviços de Saneamento:

- Monitoramento contínuo da prestação dos serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, manejo de resíduos sólidos e drenagem urbana.
- Inspeções técnicas e auditorias regulares para avaliar a conformidade com as normas e regulamentos.

### 2. Revisão e Reajuste Tarifário:

- Realização de estudos tarifários para definir reajustes e revisões, conforme os contratos de concessão e indicadores de qualidade.
- Publicação das decisões tarifárias e relatórios de análise no site oficial da ARIS-MT.

### 3. Ouvidoria:

- Recepção de reclamações, denúncias, sugestões e elogios sobre os serviços regulados.
- Atendimento ao público por telefone, e-mail e presencialmente, com registro de todas as manifestações para análise e resposta.

### 4. Mediação de Conflitos:

- Facilitação de acordos entre usuários, concessionárias e poder concedente em casos de conflitos sobre a prestação dos serviços.

### 5. Certidões e Documentos:

- Emissão de certidões de regularidade e negativas de débito para concessionárias, conforme solicitado.
- Fornecimento de documentos e informações públicas em conformidade com a Lei de Acesso à Informação.

## CANAIS DE ATENDIMENTO

Ouvidoria ARIS-MT:

- Telefone: (65) 0800 000 8877
- E-mail: [ouvidoria@arismt.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@arismt.mt.gov.br)
- Atendimento Presencial: Avenida Historiadora Rubens de Mendonça, 1731 – Centro Empresarial Paiaguás, Sala 1510, Cuiabá - MT
- Horário de Atendimento: Segunda a Sexta-feira, das 8h às 17h
- Site Oficial: [www.arismt.mt.gov.br](http://www.arismt.mt.gov.br)
- Acesso a informações sobre serviços, estudos tarifários, audiências públicas e documentos normativos.

## ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A ARIS-MT é composta por:

- Diretoria Executiva: Responsável pela gestão estratégica e pela tomada de decisões regulatórias.
- Setor de Fiscalização: Realiza inspeções e auditorias nos serviços prestados.
- Setor Jurídico: Oferece suporte legal para a regulação e fiscalização.
- Ouvidoria: Canal de comunicação direta com os cidadãos e usuários dos serviços.
- Setor de Regulação.
- Setor Administrativo e Financeiro.

## DIRECIONADORES ESTRATÉGICOS

**MISSÃO:** Regular e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de saneamento nos municípios consorciados, promovendo a eficiência, transparência e sustentabilidade em benefício da população.

**VISÃO:** Ser reconhecida como uma agência reguladora de excelência, essencial para a qualidade e sustentabilidade dos serviços de saneamento em Mato Grosso.

**VALORES:**

- Ética e Transparência
- Compromisso com a Qualidade
- Responsabilidade Social
- Inovação e Melhoria Contínua

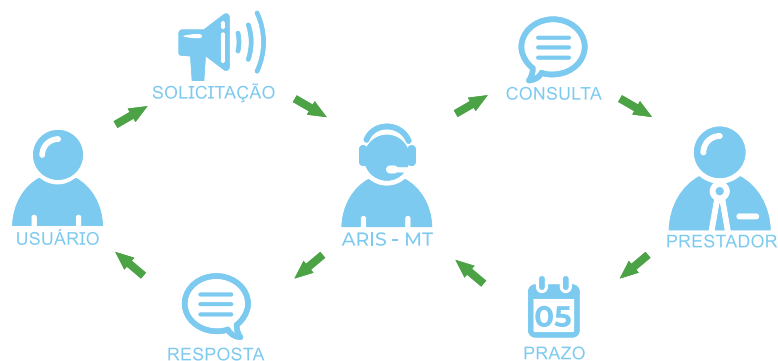
## A OUVIDORIA:

A Ouvidoria possibilita ao cidadão, morador dos municípios consorciados, registrar suas reclamações sobre os prestadores de serviço de saneamento básico (água, esgoto e resíduos sólidos) quando considerar que elas não estão cumprindo suas obrigações.

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

Em caso de reclamação, o prestador dos serviços de saneamento básico será notificado pela Ouvidoria da ARIS/MT e terá prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder, prestar esclarecimentos ou solucionar o caso.

## COMO FUNCIONA A OUVIDORIA



A Ouvidoria da ARIS/MT elaborará relatório estatístico contendo assunto das manifestações, prestador, período e avaliação qualitativa dos resultados, bem como oferecerá sugestões que visem a melhoria da qualidade dos serviços de saneamento básico.

Essas manifestações podem ser encaminhadas à ARIS MT pelos seguintes canais de atendimento:



**Central de Teleatendimento: (65) 0800 000 8877**  
(De Segunda a Sexta-feira, das 8:00 às 17:00 horas)



**WhatsApp: (65) 3044-8877**



**Endereço Eletrônico para registro de manifestações:**  
[www.arismt.mt.gov.br](http://www.arismt.mt.gov.br)



**E-mail: [ouvidoria@arismt.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@arismt.mt.gov.br)**



**Atendimento Presencial:**  
**Avenida Historiadora Rubens de Mendonça,**  
**1731 – Centro Empresarial Paiaguás, Sala 1510,**  
**Cuiabá – MT.**  
(De Segunda a Sexta-feira, das 8:00 às 17:00 horas)