



REGULAÇÃO - VERIFICAÇÕES PREVENTIVAS (Check List)

U.O/Cidade: _____ **Regional:** _____ **Superintendência:** _____

Gerente Responsável: _____ **Data:** ____/____/____

Assinatura/Matrícula/Carimbo

ITEM	REQUISITOS	NATUREZA DA PENALIDADE (*)	SITUAÇÃO			AÇÕES A SEREM OBSERVADAS
			Atendido	Não atendido	Não se aplica	
I	OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (S.A.A)					
1	Estão sendo mantidos os registros atualizados do funcionamento das instalações do Sistema de Abastecimento de Água?	Leve Art. 11 Inciso XIII				Verificar se há relatórios comprobatórios de registros.
2	Estão sendo identificadas as instalações pertencentes ao Sistema de Abastecimento de Água, bem como as áreas de risco?	Leve Art. 11 Incisos I e III				Verificar a existência de placas indicativas em todos os locais de funcionamento do sistema, bem como logomarca, sinalizadores e avisos de advertência, quando for o caso, de forma adequada à visualização.
3	Ocorreram paralisações no abastecimento de água nos últimos 3 meses?	Leve Art. 11 Inciso XVIII Altíssima Art. 14 Inciso II				Verificar quantas paralisações houve no período, bem como data e duração da ocorrência; verificar ausência de medidor de nível e existência de plano das ações para minimizar eventuais casos de descontinuidade do abastecimento; verificar se a população e o ente regulador foram comunicados.
4	Existem macromedidores instalados nas saídas dos sistemas produtores de água?	Média Art. 12 Inciso XVIII				Verificar se os macromedidores estão em perfeito estado de funcionamento e se as leituras estão sendo realizadas e registradas diariamente em relatório específico; Para as unidades de produção que não há macromedição, verificar se há registros de leituras dos horímetros das bombas; Verificar se o índice de perdas do sistema está em conformidade com o índice estabelecido no Planejamento Estratégico da empresa.

5	Existe Filtro Russo sem tampa no Sistema de Abastecimento de Água?	Alta Art. 13 Inciso XIV				Em caso positivo, verificar se estão sendo enviados, a cada 2(dois) meses, documentos (Análise Físico-química e Bacteriológica), para comprovação da não necessidade do uso da tampa.
---	--	--------------------------------------	--	--	--	---

ITEM	REQUISITOS	NATUREZA DA PENALIDADE (*)	SITUAÇÃO			AÇÕES A SEREM OBSERVADAS
			Atendido	Não atendido	Não se aplica	
II	OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS SISTEMAS DE ESGOTO SANITÁRIO (S.E.S)					
1	Estão sendo mantidos os registros atualizados do funcionamento das instalações do Sistema de Esgotamento Sanitário?	Leve Art. 11 Inciso XIII				Verificar se há relatórios comprobatórios de registros.
2	Estão sendo identificadas as instalações pertencentes ao Sistema de Esgotamento Sanitário, bem como as áreas de risco?	Leve Art. 11 Incisos I e III				Verificar a existência de placas indicativas em todos os locais de funcionamento do sistema, bem como logomarca, sinalizadores e avisos de advertência, quando for o caso, de forma adequada à visualização.

ITEM	REQUISITOS	NATUREZA DA PENALIDADE (*)	SITUAÇÃO			AÇÕES A SEREM OBSERVADAS
			Atendido	Não atendido	Não se aplica	
III	INFRAESTRUTURA, SEGURANÇA, CONSERVAÇÃO E LIMPEZA					
1	As instalações do S.A.A e/ou do S.E.S encontram-se em bom estado de limpeza, conservação, manutenção, organização e segurança?	<p style="text-align: center;">Leve Art. 11 Inciso XIV</p> <p style="text-align: center;">Alta Art. 13 Inciso XIV</p>				<p>Verificar: a instalação de guarda-corpo, cercas de proteção, correntes e cadeados nos locais próprios (portões de reservatórios, tampa de inspeção, etc.);</p> <p>Verificar: EPI's e Kit's de Segurança, extintores de incêndio, dispositivos de proteção anti-golpe nas elevatórias, tubo extravasor, medidores de nível, condições dos painéis elétricos, exaustor na sala do clorador, placa de avisos de risco, limpeza e iluminação das áreas...;</p> <p>Verificar se há registros de limpeza dos reservatórios de distribuição e acumulação de água, limpeza e conservação das unidades das E.T.A's e E.T.E's, bem como a existência de vazamentos na gaxeta do registro na galeria de filtros;</p> <p>Verificar se existe e se está sendo cumprido, conforme prazo estabelecido, algum Plano de Recuperação das Unidades, já submetido à Agência Reguladora (eliminação de eflorescências, pintura desgastada, perda de revestimento, pequenas obras, etc.)</p>

ITEM	REQUISITOS	NATUREZA DA PENALIDADE (*)	SITUAÇÃO			AÇÕES A SEREM OBSERVADAS
			Atendido	Não atendido	Não se aplica	
IV	POTABILIDADE					
1	Estão sendo cumpridos os padrões de potabilidade da água definidos pela Portaria 2914/11 do Ministério da Saúde?	<p style="text-align: center;">Alta Art. 13 Inciso XV</p>				<p>Verificar se a água distribuída atende aos padrões bacteriológicos e se os parâmetros estão “superior” ou “inferior”, conforme estabelecido na portaria 2914/11 do Ministério da Saúde. (checar resultados das análises periódicas)</p> <p>Observar a validade dos produtos químicos, bem como a existência de rótulos</p>

ITEM	REQUISITOS	NATUREZA DA PENALIDADE (*)	SITUAÇÃO			AÇÕES A SEREM OBSERVADAS																		
			Atendido	Não atendido	Não se aplica																			
V	ATENDIMENTO E ÁREA COMERCIAL																							
1	Está disponível aos clientes, de forma visível, acessível e atualizada, o material exigido pela legislação vigente?	Leve Art. 11 Inciso IV				Verificar Resoluções 0025/2015 e 009/2014 da AGR; o Marco Regulatório – Lei 14.939/2004; Lei Federal 11.445/2007; Código de Defesa do Consumidor; Estrutura Tarifária, Tabela de Preços e Prazos dos Serviços da SANEAGO e Livro para manifestação de reclamações dos clientes.																		
2	O prazo para execução de nova ligação de água está sendo respeitado?	Leve Art. 11 Inciso VII				Verificar: existe rede – até 06 dias não existe rede – até 90 dias																		
3	Os prazos de atendimento dos serviços solicitados e das reclamações estão sendo cumpridos?	Leve Art. 11 Inciso XVI				Verificar R.A.'s nas situações: pendentes e executadas e comparar com Tabela de Preços e Prazos dos Serviços.																		
4	O prazo mínimo para entrega da fatura, antes do vencimento é obedecido? Consta o telefone para atendimento de serviços e da Ouvidoria do prestador	Leve Art. 11 Incisos XXI e XXII				Verificar se o prazo de 10 dias de antecedência está sendo realizado e verificar na fatura se consta os números dos telefones para atendimento aos clientes/Ouvidoria.																		
5	Os reavisos de débito estão sendo entregues 30 (trinta) dias antes da execução do corte?	Leve Art. 11 Inciso XVII				Verificar Cronograma das Atividades Comerciais, bem como documentos comprobatórios da entrega dos reavisos.																		
6	Quando há interrupção no abastecimento de água (corte), a população é devidamente comunicada?	Leve Art. 11 Incisos XVII e XVIII				Verificar se há registros de documentos comprobatórios da entrega do aviso de interrupção (corte).																		
7	As religações estão sendo realizadas dentro do prazo?	Média Art. 12 Inciso VI				<table border="0"> <tr> <td>Tipo de Solicitação</td> <td>Hora de Solicitação</td> <td>Prazo para Execução</td> </tr> <tr> <td>Normal</td> <td>Todos os dias</td> <td>24 h corridas</td> </tr> <tr> <td>Urgência</td> <td>Segunda a Sexta até 18:00h</td> <td>06 h corridas</td> </tr> <tr> <td>Urgência</td> <td>Segunda a Sexta após 18:00h</td> <td>14 h corridas</td> </tr> <tr> <td>Urgência</td> <td>Finais de Semana/Feriados</td> <td>14 h corridas</td> </tr> <tr> <td>Corte Indevido</td> <td>Todos os dias</td> <td>06 h corridas</td> </tr> </table>	Tipo de Solicitação	Hora de Solicitação	Prazo para Execução	Normal	Todos os dias	24 h corridas	Urgência	Segunda a Sexta até 18:00h	06 h corridas	Urgência	Segunda a Sexta após 18:00h	14 h corridas	Urgência	Finais de Semana/Feriados	14 h corridas	Corte Indevido	Todos os dias	06 h corridas
Tipo de Solicitação	Hora de Solicitação	Prazo para Execução																						
Normal	Todos os dias	24 h corridas																						
Urgência	Segunda a Sexta até 18:00h	06 h corridas																						
Urgência	Segunda a Sexta após 18:00h	14 h corridas																						
Urgência	Finais de Semana/Feriados	14 h corridas																						
Corte Indevido	Todos os dias	06 h corridas																						
8	Estão sendo identificadas as unidades de atendimento aos clientes?	Leve Art. 11 Inciso II				Verificar a existência de placas indicativas/horários para atendimento aos clientes.																		
9	A estrutura de atendimento ao público é adequada e acessível a todos os clientes, possibilitando o atendimento de forma integrada e organizada?	Média Art. 12 Inciso IV				Verificar se a unidade de atendimento dispõe de equipamentos e assentos suficientes, acessibilidade, banheiros masculino e feminino, atendimento preferencial e sistema eletrônico ou manual de distribuição de senhas.																		
10	As solicitações de serviços e reclamações dos clientes são registradas? O número do protocolo de atendimento é fornecido aos clientes?	Média Art. 12 Inciso X				Verificar existência de registros de atendimento e fornecimento do número do protocolo aos clientes.																		

VI	GESTÃO ADMINISTRATIVA				
1	Estão sendo utilizados técnicos, próprios ou terceirizados, legalmente habilitados e devidamente capacitados e identificados, comprovado através de documento hábil?	Leve Art. 11 Incisos XXIV e XXV			Verificar se os empregados e/ou terceirizados estão devidamente identificados e capacitados.
2	Existem recursos suficientes para garantia da prestação do serviço adequado?	Leve Art. 11 Inciso XXVI e XXVII			Verificar quantitativo de pessoal, veículos, computadores, equipamentos, produtos químicos, materiais suficientes e EPI's.
3	O Escritório/Agência de Atendimento tem permanecido fechado durante o horário de expediente?	Leve Art. 11 Inciso II			Verificar a existência de placas indicativas em todos os locais de funcionamento da empresa, e, quando for o caso, com seus respectivos horários de atendimento ao público.
4	Existem condições para realização de reparos/substituições e melhorias, consideradas de caráter emergencial nas instalações, em tempo hábil?	Média Art. 12 Inciso XII			Verificar a existência de bomba reserva, existência e prazo de validade de extintores de incêndio, prazo de validade e rótulo indicativo nos produtos químicos, bem como as condições devidas para armazenamento dos mesmos (armários, etc.).
5	Estão sendo cumpridas as metas contratuais relativas à qualidade, continuidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário?	Altíssima Art. 14 Inciso VIII Alta Art. 13 Incisos V e VI			Verificar se existe contrato de programa e se as metas estabelecidas neste estão sendo observadas e cumpridas.
6	As informações solicitadas pela Agência Reguladora estão sendo fornecidas dentro dos prazos estabelecidos?	Alta Art. 13 Inciso IV			Verificar cumprimento dos prazos de resposta à Gerência de Regulação e Gerência de Ouvidoria.

F E C H A M E N T O

U.O/Cidade: _____ **Gerente do Distrito:** _____ **Data:** ____/____/____
Assinatura/Matrícula/Carimbo

Gerente Regional: _____ **Superintendente:** _____
Assinatura/Matrícula/Carimbo Assinatura/Matrícula/Carimbo

Ações Preventivas e Corretivas:
(discriminar por item – I a VI)

Observações:

(*) Ver Valores na Tabela em Anexo
(*) Resolução Normativa da AGR nº 0025/2015 – CR