
		TÍTULO: <h2 style="text-align: center;">PROCESSO DE REGULAÇÃO</h2>			
VERIFICAÇÃO		APROVAÇÃO		ARQUIVO SQ	
SIGLA DA UO SUREG	RUBRICA	SIGLA DA UO DIPRE	RUBRICA		

1 – OBJETIVO

Padronizar as atividades relativas ao processo de Regulação envolvendo os aspectos técnicos, econômicos e ouvidoria.

2 – CAMPO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todas as Unidades Organizacionais da SANEAGO.

3 – RESPONSABILIDADE PELA ATUALIDADE DESTE PROCEDIMENTO

A atualização deste procedimento é de responsabilidade da Superintendência de Assuntos Regulatórios - SUREG.

4 – BASE LEGAL

Leis, Decretos e Portarias Federais / Estaduais e Resoluções da AGR, disponibilizados no site da SANEAGO.

5 – DEFINIÇÕES, SÍMBOLOS E SIGLAS

SIGLAS	DEFINIÇÕES
AGR	Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos
AI - Auto de Infração	Documento emitido pelo ente regulador quando da reincidência da não conformidade, podendo ocorrer a aplicação de penalidades (advertências e/ou multas).
Check List	Formulário para realização de verificações preventivas, disponibilizado na página da intranet / Espaço Saneago / SUREG.
Fiscalização	Visita realizada pelo ente regulador para verificação do cumprimento dos requisitos regulatórios estabelecidos na legislação vigente.
MP – Ministério Público	Órgão responsável por fiscalizar e representar a sociedade na defesa dos direitos dos cidadãos nas esferas federais e estaduais.
Notificação	Documento emitido pelo ente regulador que dá ciência da aceitação ou não dos Termos de Resposta, da Defesa e do Recurso apresentados pela Saneago.
OGE – Ouvidoria Geral do Estado	Órgão Central de Ouvidoria do Estado de Goiás.
PROCON	Órgão de defesa do consumidor
Relatório de Fiscalização	Documento emitido pelo ente regulador que relata os

NÚMERO DE REGISTRO: PR08.0804	NÚMERO DA REVISÃO: 01	DATA DO DOCUMENTO 04/01/2016	NÚMERO DA PÁGINA: 1 de 9
---	---------------------------------	--	------------------------------------

	resultados da fiscalização.
RO – Registro de Ocorrência	Formulário informatizado utilizado pela Ouvidoria da Saneago para registro de manifestação.
Sistema de Gestão da Regulação	Sistema corporativo disponibilizado no Portal WEB da Saneago na Intranet.
TN – Termo de Notificação	Documento emitido pelo ente regulador para cada não conformidade evidenciada durante a fiscalização.
TONC – Termo de Ocorrência de Não Conformidade	Documento emitido pela SUREG à Superintendência de Auditoria Interna da Saneago para apuração de responsabilidades quando da emissão de autos de infração por parte do ente regulador.
TR – Termo de Resposta	Documento emitido pela Saneago que responde aos Termos de Notificação emitidos pelo ente regulador.
TRCF – Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos	Taxa paga mensalmente ao ente regulador, conforme legislação vigente.
Visita Retorno	Visita realizada pelo ente regulador para acompanhamento e verificação do cumprimento das determinações estabelecidas nas fiscalizações anteriores, podendo também ser identificadas novas não conformidades.
U.O.	Unidade Organizacional da Saneago.

6 – OBJETIVOS DA REGULAÇÃO – LEI FEDERAL 11.445/2007

6.1 – Estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;

6.2 – Garantir o cumprimento das condições e metas estabelecidas;

6.3 – Prevenir e reprimir o abuso do poder econômico, ressalvada a competência dos órgãos integrantes do sistema nacional de defesa da concorrência;

6.4 – Definir tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro dos contratos como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam à eficiência e eficácia dos serviços e que permitam a apropriação social dos ganhos de produtividade.

7 – CONDIÇÕES GERAIS

7.1 – A SUREG promove a adequação da Saneago ao ambiente regulado por meio da gestão dos processos de regulação técnica, econômica e ouvidoria, com a parceria das diversas unidades da empresa, buscando a excelência na prestação dos serviços.

7.2 – A regulação técnica apoia e orienta as unidades da estrutura organizacional da empresa na implantação e no cumprimento de estratégias, atividades, rotinas e procedimentos destinados à melhoria da qualidade regulatória para elaboração e revisão de atos normativos do regulador.

7.3 – A regulação econômica atua, em conjunto com as áreas de planejamento, financeira, comercial e de concessões, na elaboração de estudos tarifários visando subsidiar o estabelecimento, por parte do



TÍTULO:

PROCESSO DE REGULAÇÃO



ente regulador, de tarifas que assegurem tanto o equilíbrio econômico e financeiro como a modicidade tarifária, mediante mecanismos que induzam à eficiência e eficácia dos serviços.

7.4 – A ouvidoria é um instrumento da regulação que promove a mediação das relações entre sociedade e a empresa na recepção e tratamento das manifestações, sob a forma de reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios, contribuindo para o aperfeiçoamento e otimização da prestação dos serviços.

7.5 – As atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços são exercidas pelo ente regulador, conforme termos da legislação vigente.

7.6 – A Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, tem a competência para regular, controlar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico no Estado de Goiás, conforme a Lei Estadual nº 13.569 de 27 de dezembro de 1999.

7.7 – As unidades organizacionais fazem verificações preventivas sistematizadas e rotineiras nas unidades dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e nas demais U.O's da Saneago, responsáveis pelo processo de prestação de serviços, por meio da utilização de formulário específico, *Check List*, visando assegurar e manter a qualidade na prestação dos serviços, observando o cumprimento dos requisitos regulatórios, conforme estabelecido nos procedimentos e legislação vigente.

7.8 – As unidades organizacionais a serem fiscalizadas pelo ente regulador devem facilitar o acesso as suas instalações, bem como a quaisquer documentos ou informações pertinentes ao objeto da fiscalização.

7.9 – Todos os documentos pertinentes à área de atuação do ente regulador junto à Saneago, tais como legislações, cronogramas de vistorias, ofícios, relatórios das fiscalizações, notificações, autos de infração dentre outros, são recebidos pela SUREG, que divulga para as unidades envolvidas.

7.10 – Ocorrendo a aplicação de penalidades pelo ente regulador, a SUREG emite o TONC (**FR04.5194**) e o envia à Auditoria Interna da Saneago que faz o acompanhamento do processo para investigação e apuração de responsabilidades com a adoção de procedimentos, em conformidade com o regulamento disciplinar da empresa.

7.11 – É de responsabilidade da Saneago, conforme legislação vigente, o pagamento mensal da Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização – TRCF, que deve ocorrer até o vigésimo dia do mês subsequente ao mês de referência.

7.12 – Todos os processos administrativos relativos à Regulação são formalizados em modelo específico, conforme códigos 11.15.000.1598 (material) e FR04.5042.01. (documento).

8 – CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

8.1 – Regulação Técnica (Fiscalização do Regulador)

8.1.1 – O ente regulador pode comunicar à Saneago que realizará fiscalização em suas dependências, informando locais e datas, através de **cronograma e ofício específico**. **A Gerência de Regulação/PR-GRE/SUREG** faz a divulgação do cronograma de vistoria e do ofício para as U.O's a serem fiscalizadas.

8.1.2 – Ao término da fiscalização o ente regulador emite, manualmente, o resultado da visita da unidade vistoriada, através do qual o gerente responsável pela U.O. toma ciência, antecipadamente, do resultado (conformidades e não conformidades), devendo registrar sua assinatura de recebimento e encaminhar cópia à unidade hierarquicamente superior para conhecimento e devidas providências.

NÚMERO DE REGISTRO: PR08.0804	NÚMERO DA REVISÃO: 01	DATA DO DOCUMENTO 04/01/2016	NÚMERO DA PÁGINA: 3 de 9
---	---------------------------------	--	------------------------------------



TÍTULO:

PROCESSO DE REGULAÇÃO



8.1.3 – As eventuais não conformidades encontradas no local, bem como o prazo para ações corretivas são relacionados no Termo de Notificação. Para cada não conformidade encontrada é emitido um Termo de Notificação.

8.1.4 – O ente regulador encaminha, oficialmente à Saneago, o Relatório de Fiscalização juntamente com os Termos de Notificação, quando houver.

8.1.5 – Os Termos de Notificação e os Relatórios de Fiscalização são cadastrados pela Gerência de Regulação da SUREG, no Sistema de Gestão da Regulação, que pode ser acessado pela Intranet/Portal WEB, “Sistema de Gestão da Regulação”. Todos os empregados da Saneago podem ter acesso a este sistema, desde que solicitado à SUREG para o cadastramento junto à área de informática.

8.1.6 – A Gerência de Regulação, por meio de processo administrativo, envia à Diretoria correspondente o Termo de Notificação, em meio físico, e esta encaminha à U.O. onde foi constatada a não conformidade. A unidade corrige a não conformidade ou, se necessário, solicita prorrogação de prazo com as devidas justificativas/fundamentações, em formulário específico (Termo de Resposta – **FR04.5195**), devidamente assinado pelo gerente e superintendente da respectiva unidade.

8.1.7 – O Termo de Resposta é enviado pela **Gerência de Regulação/PR-GRE/SUREG** ao ente regulador, que aceita ou não as justificativas registradas, emitindo uma Notificação à Saneago, informando sobre a sua decisão. É dever da U.O. notificada acompanhar **e cumprir**, dentro do prazo, a **execução** das ações requeridas para o atendimento ao TN.

8.1.8 – Em caso de não correção ou de reincidência da não conformidade o ente regulador emite a Notificação de Autuação à Saneago, gerando o Auto de Infração.

8.1.9 – Em caso de recebimento de Infração, a Gerência de Regulação anexa o Auto de Infração ao processo administrativo do TN e o envia à U.O. envolvida. **Esta** deverá enviar à **Gerência de Regulação/PR-GRE/SUREG**, as informações complementares e documentação comprobatória para subsidiar a elaboração da defesa, obedecendo o prazo estabelecido pelo ente regulador.

8.1.10 – Os Autos de Infração são registrados para acompanhamento dos prazos e *status* no “Sistema de Gestão da Regulação” no Portal WEB.

8.1.11 – A Superintendência Jurídica - SUJUR elabora a defesa, por escrito, e envia à Gerência de Regulação que protocola junto ao ente regulador para análise e julgamento em sessão pública, podendo ser acatada ou não. É emitida uma notificação à Saneago informando sobre a decisão, com estabelecimento de prazo para o recurso nos casos de não acatamento da defesa.

8.1.12 – Nos casos em que a defesa não for acatada, a SUJUR elabora o recurso, por escrito, e o envia à **Gerência de Regulação/PR-GRE/SUREG** que protocola junto ao ente regulador para análise e julgamento pelo Conselho, podendo ser acatado ou não. É emitida uma notificação à Saneago informando sobre a decisão.

8.1.13 – Nos casos de não acatamento do recurso, a Saneago faz a negociação/acordo para pagamento da multa, conforme estabelecido na resolução do ente regulador ou solicita a revisão administrativa e/ou ajuizamento do processo para decisão judicial.

8.1.14 – O processo de Fiscalização do Regulador está demonstrado no fluxograma (Anexo I).

8.2 – Regulação Econômica

8.2.1 – Os reajustes tarifários são aplicados anualmente. **As revisões tarifárias ordinárias** a cada quatro anos e as **revisões tarifárias extraordinárias, quando se verificar a ocorrência de fatos não**

NÚMERO DE REGISTRO: PR08.0804	NÚMERO DA REVISÃO: 01	DATA DO DOCUMENTO 04/01/2016	NÚMERO DA PÁGINA: 4 de 9
---	---------------------------------	--	------------------------------------



TÍTULO:

PROCESSO DE REGULAÇÃO



previstos no contrato, fora do controle do prestador dos serviços ou que alterem o seu equilíbrio econômico-financeiro, conforme estabelecido no Marco Regulatório Estadual Lei nº 14.939/2004.

8.2.2 – A SUREG, juntamente com as demais unidades envolvidas (SUPLA, SUECO, SUFIN, SUCOM, SURIN), faz o levantamento e análise das informações necessárias (demanda, custos operacionais e investimentos) ao estabelecimento de tarifas que mantenham o equilíbrio econômico-financeiro da empresa. Os estudos realizados são repassadas ao ente regulador que analisa, faz as devidas considerações/adequações e determina qual o índice será aplicado na tarifa praticada pela Saneago.

8.2.3 – Uma vez estabelecido o índice a ser aplicado, a Saneago toma as devidas providências para a implementação e divulgação aos clientes, que deve ser realizada com antecedência de 30 dias antes do reajuste da fatura.

8.2.4 – A SUREG, em conjunto com as unidades envolvidas, acompanha os indicadores de desempenho da empresa e do mercado, com o objetivo de atuar, preventivamente, em casos de eventuais situações que venham comprometer o equilíbrio econômico-financeiro da empresa.

8.3 – Ouvidoria

8.3.1 – A Ouvidoria recebe as diversas manifestações (reclamações, denúncias, solicitações, sugestões e elogios) que são advindas de vários segmentos da sociedade, tais como: clientes, AGR, OGE, PROCON, MP dentre outros, por meio da Central de Atendimento 0800 645 0117, atendimento virtual no sítio da Saneago, correspondências, e-mail e link específico da OGE.

8.3.2 – Em casos de solicitação de serviços ou reclamação, a Ouvidoria identifica, inicialmente, se houve contato com a Saneago anteriormente. Em caso negativo o cliente é orientado a procurar os canais de atendimento disponíveis (presencial, telefônico, virtual, dentre outros). A Ouvidoria registra a manifestação somente após o **cliente ter procurado os canais de relacionamento da empresa e, ainda assim, não tenha ficado satisfeito com o atendimento prestado na primeira instância.**

8.3.3 – A disponibilidade do acesso ao Sistema da Ouvidoria é realizada pela SUTEC, mediante solicitação da Gerência de Ouvidoria a partir da demanda da U.O interessada.

8.3.4 – Para o registro efetivo das manifestações realmente inerentes à Ouvidoria é emitido o RO no Sistema da Ouvidoria registrando, inicialmente, a forma de contato, tipo, origem, motivo, identificação do cliente, descrição detalhada da manifestação e identificação do solicitante.

8.3.4.1 – **Para RO registrado presencialmente, informar o prazo para atendimento, dar ciência da “Descrição da ocorrência” para aprovação do cliente e fornecer o Protocolo de Atendimento da Ouvidoria – FR04.5176, devidamente preenchido.**

8.3.5 – Após a inclusão do RO no sistema, a Ouvidoria faz a análise verificando a consistência da manifestação registrada (duplicidade, serviços dentro do prazo, dados incompletos, dentre outros), com posterior encaminhamento, por meio físico e/ou sistema, às unidades pertinentes para conhecimento, atendimento da demanda e registro da resposta no Sistema da Ouvidoria. **Nos** casos de processo administrativo, emite o parecer e o encaminha fisicamente para a Ouvidoria. As respostas/pareceres são, obrigatoriamente, aprovadas pelo gerente responsável da U.O

8.3.6 – A Ouvidoria recebe as repostas das unidades responsáveis pelo tratamento das manifestações, verificando se estão satisfatórias e **pertinentes** à solicitação registrada. Em caso negativo é feita a devolução à U.O. envolvida com as justificativas (observações) das não conformidades constatadas na resposta para as devidas adequações, visando o atendimento conforme procedimento e legislação vigente.

NÚMERO DE REGISTRO: PR08.0804	NÚMERO DA REVISÃO: 01	DATA DO DOCUMENTO 04/01/2016	NÚMERO DA PÁGINA: 5 de 9
---	---------------------------------	--	------------------------------------



TÍTULO:

PROCESSO DE REGULAÇÃO

8.3.7 – Após as devidas adequações das respostas e considerando-as conformes, a Ouvidoria elabora a versão final baseada nas informações recebidas, registra o fechamento/encerramento do RO no sistema da Ouvidoria e encaminha a resposta aos respectivos solicitantes, por meio físico e/ou eletrônico.

8.3.8 – A Gerência de Ouvidoria elabora e divulga, mensalmente, na página da SUREG na intranet, relatórios e gráficos demonstrativos das manifestações recebidas, os quais servem de subsídios para a otimização dos processos por parte das unidades envolvidas.

8.3.9 – *De posse dos dados estatísticos gerados pelos registros de manifestações diversas, a Ouvidoria realiza análise crítica das informações e, sempre que detectar fato relevante de qualquer natureza, motivo e/ou desdobramento, aciona a unidade competente para atuar na correção e/ou reforço das causas, desencadeando melhoria contínua nos processos da empresa.*

8.3.10 – O processo de Ouvidoria está demonstrado no fluxograma (Anexo II).

9 – FLUXO DOS PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE REGULAÇÃO

9.1 – Quando a correção da não conformidade, identificada no processo administrativo formalizado pela Gerência de Regulação/SUREG (ver item 8.1.6), necessitar de recursos financeiros e/ou de processo licitatório, a U.O. envolvida deve formalizar um novo processo administrativo com a demanda pertinente, também com capa para processos de regulação (**FR04.5042**), com o objetivo de dar prosseguimento e acompanhar a consolidação das ações necessárias ao atendimento das notificações do ente regulador.

9.2 – Nos casos de formalização de novo processo a U.O interessada, obrigatoriamente, informa o número do processo que solicita recursos financeiros e/ou processo licitatório no processo da regulação formalizado, inicialmente, pela SUREG e vice versa.

9.3 – A SUREG, periodicamente, municia a Diretoria com as informações relativas aos processos pendentes, que dependam de recursos financeiros e/ou processo licitatório, para gestão junto às áreas envolvidas, buscando a priorização dos processos de regulação.

9.4 – É de responsabilidade da SUREG o acompanhamento dos processos para o atendimento às notificações do Regulador até o encerramento das ações desencadeadas pelas diversas U.O's.

10 – TABELA DE TEMPORALIDADE

ITEM	ESPÉCIE	UO RESPONSÁVEL PELA GUARDA	TEMPO DE GUARDA		DESTINAÇÃO
			AC	AI	E-ELIMINAÇÃO P-PERMANENTE
01	Termo de Ocorrência de Não Conformidade (FR04.5194)	PR-GRE	Enquanto estiver em vigor	--	E
02	Capa de Processo – Regulação (FR04.5042)	PR-GRE	Enquanto estiver em vigor	--	E

NÚMERO DE REGISTRO: PR08.0804	NÚMERO DA REVISÃO: 01	DATA DO DOCUMENTO 04/01/2016	NÚMERO DA PÁGINA: 6 de 9
---	---------------------------------	--	------------------------------------



TÍTULO:

PROCESSO DE REGULAÇÃO

03	Termo de Resposta (FR04.5195)	PR-GRE	Enquanto estiver em vigor	--	E
04	Protocolo de Atendimento da Ouvidoria (FR04.5176)	PR-GOU	Enquanto estiver em vigor	--	E

11 – ANEXOS

NÚMERO	TÍTULO
Anexo I	Fluxograma – Processo de Fiscalização do Regulador
Anexo II	Fluxograma Processo da Ouvidoria

NÚMERO DE REGISTRO:

PR08.0804

NÚMERO DA REVISÃO:

01

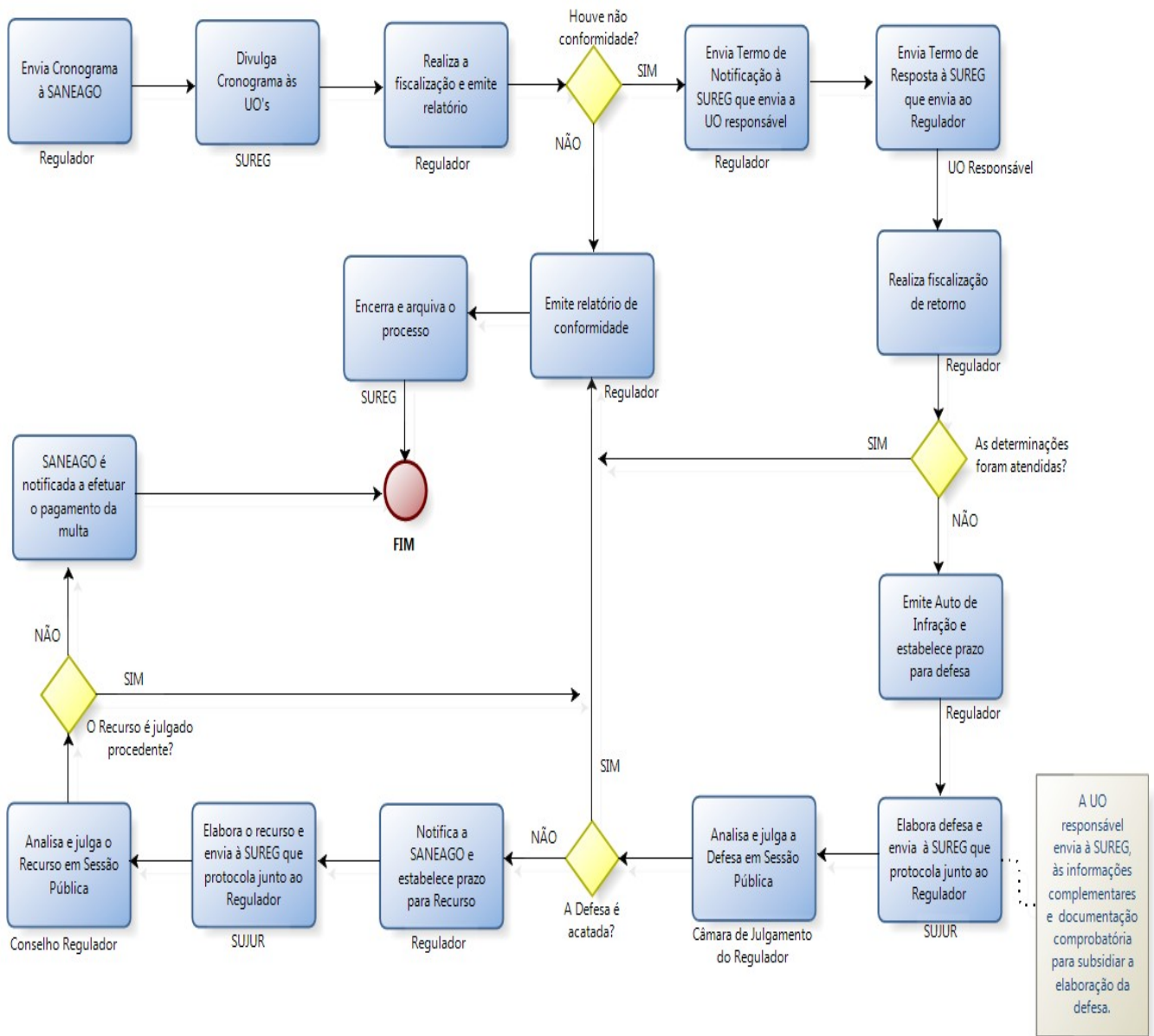
DATA DO DOCUMENTO

04/01/2016

NÚMERO DA PÁGINA:

7 de 9

Anexo I – Fluxograma do Processo de Fiscalização do Regulado



Anexo II – Fluxograma Processo de Ouvidoria

