



ESTADO DE GOIÁS
AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Resolução Normativa 207, de 30 de março de 2023

Dispõe sobre os prazos a serem cumpridos pela empresa de SANEAMENTO DE GOIÁS S/A. – SANEAGO para apresentação de informações ao ente regulador e de atendimento aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme processo nº 202100052000196.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,

Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Conselheiro Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberados;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e criou o Conselho Estadual de Saneamento - CESAN e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e o § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados;

Considerando, revisando e acrescentando as sugestões apresentadas no âmbito da Consulta Pública nº 10/2022;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 29 de março de 2023,

RESOLVE:

Art. 1º. O tempo máximo para responder ao USUÁRIO quando houver reclamação sobre o faturamento, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

Parágrafo único. É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a realização do corte no fornecimento de água enquanto a reclamação apresentada pelo USUÁRIO estiver em curso.

Art. 2º O tempo máximo para responder sobre a viabilidade de nova ligação de água em ponto onde não houver rede de abastecimento de água, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

Art. 3º. O tempo máximo para responder a reclamações de USUÁRIOS referentes à descontinuidade no abastecimento de água ou sobre a qualidade da água é de 1 (um) dia útil, a contar do momento da solicitação.

Art. 4º. O tempo máximo para responder as reclamações de USUÁRIOS de água, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

Art. 5º. O tempo mínimo para avisar USUÁRIOS a respeito de interrupções programadas no fornecimento de água, é de 2 (dois) dias úteis, antes da data designada para interromper o fornecimento.

Parágrafo único. A comunicação prevista no caput do artigo, pode ser por meio de canais de grande circulação, mídias sociais e sítio eletrônico do prestador de serviços.

Art. 6º. As interrupções programadas no fornecimento de água devem ser comunicadas ao ente regulador com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência.

Art. 7º. O tempo máximo para informar ao ente regulador as ocorrências de paralisações não programadas no sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, é de 8 (oito) horas após o início da ocorrência.

Art. 8º. O tempo máximo admissível para investigação de reclamação de USUÁRIOS, relativo à queda de pressão do fornecimento é de 4 (quatro) dias úteis, a contar do momento da solicitação.

Art. 9º. O tempo para o pagamento de indenização pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO, por violação dos indicadores previstos no contrato de Concessão ou de Programa, é de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data do ato que determinou o pagamento.

Art. 10. O tempo máximo para avaliar pedido de restituição de valores pagos indevidamente formulado por USUÁRIO é de 2 (dois) dias úteis, a contar do momento da solicitação

§ 1º . A restituição prevista neste artigo deverá ser realizada por compensação na fatura subsequente ou por devolução em moeda corrente, em até 30 (trinta) dias úteis, se for opção do USUÁRIO.

§ 2º . Os valores recebidos indevidamente pela prestadora de serviços deverão ser corrigidos, até a data de seu efetivo pagamento, de juros de 1% ao mês pro-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Art. 11. Revoga-se a Resolução nº 1156, de 23 de outubro de 2003, do Conselho de Gestão.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 30 dias do mês de março de 2023.

Wagner Oliveira Gomes

Conselheiro Presidente

GABINETE DO CONSELHEIRO PRESIDENTE, em GOIANIA - GO, aos 30 dias do mês de março de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **WAGNER OLIVEIRA GOMES, Presidente**, em 31/03/2023, às 16:59, conforme art. 2º, § 2º, III, "b", da Lei 17.039/2010 e art. 3ºB, I, do Decreto nº 8.808/2016.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1 informando o código verificador **46269377** e o código CRC **16F62ED2**.

GABINETE DO CONSELHEIRO PRESIDENTE

AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO - GOIANIA - GO - CEP 74005-010 - (62)3226-6608.



Referência: Processo nº 202100052000196



SEI 46269377

sendo permitida a conservação de outros produtos;
V - Deve-se manter espaço entre as pilhas de frascos de vacina, bem como o uso de "pallets" ou estrutura equivalente no piso ou assoalho da câmara fria, de forma a permitir a circulação de ar e a consequente refrigeração do produto biológico;

VI - Toda a expedição de vacinas deverá ser realizada em caixa isotérmica na proporção de 2/3 de gelo para um 1/3 de frascos de vacina ao consumidor final ou para outras revendas licenciadas.

Art. 6º Nos demais meses do ano, entre as etapas de declaração e vacinação de rebanho, o funcionário capacitado pelo RT ou responsável legal da revenda deverá realizar a leitura do termômetro de máxima e mínima uma vez ao dia, de forma a garantir a manutenção da eficácia e efetividade dos produtos biológicos comercializados, mantendo-se o registro auditável dessa ação.

Parágrafo único. O servidor da AGRODEFESA, fora das etapas de declaração e vacinação, em municípios de baixo e alto risco para a raiva dos herbívoros, deverá realizar a fiscalização mensal dos estabelecimentos, em dias e horários distintos.

Art. 7º A AGRODEFESA disponibilizará plataforma eletrônica no Sistema de Defesa Agropecuária de Goiás - SIDAGO aos estabelecimentos comerciais de venda de vacinas para fins de lançamento compulsório em tempo real da(s) NF-e(s), visando o controle dos estoques, da comercialização de vacinas antirrábicas e dos demais insumos pecuários de interesse do SVO, quando da entrada e/ou saída de insumos pecuários no estabelecimento.

Art. 8º Os proprietários, possuidores e detentores de animais das espécies mencionadas no art. 2º, ficam obrigados a declarar o quantitativo de animais existentes, por espécie, categoria (faixa etária) e sexo e, comprovar a vacinação antirrábica dentro dos prazos fixados pela AGRODEFESA, por meio do lançamento das informações com uso de senha e *login* do responsável legal da propriedade rural/urbana no Sistema de Defesa Agropecuária de Goiás - SIDAGO.

Parágrafo único. Nos casos de comprovada impossibilidade da comprovação das informações pelo destinatário quando do uso das ferramentas tecnológicas disponíveis, as informações deverão ser realizadas de forma presencial pelo produtor rural em uma das unidades operacionais locais da AGRODEFESA ou demais órgãos que atendam aos serviços da AGRODEFESA.

Art. 9º O trânsito das espécies mencionadas no Art. 2º, procedentes dos municípios onde a vacinação torna-se obrigatória, será permitido mediante a emissão da Guia de Trânsito Animal - GTA, condicionada à comprovação da vacinação antirrábica, conforme etapas definidas pelo SVO.

Art. 10 A entrada de animais procedentes de municípios de baixo risco nos municípios de alto risco para Raiva dos Herbívoros fica condicionada à apresentação subsequente, no prazo de máximo de 15 (quinze) dias, da comprovação da vacinação antirrábica dos animais constantes no documento zoossanitário, sob pena de impedimento e bloqueio da emissão de Guia de Trânsito Animal - GTA para movimentação dos mesmos, além de outras penalidades previstas na legislação de defesa sanitária animal em vigor.

§ 1º A comprovação de que trata o caput será efetivada de maneira eletrônica por meio de registro da NF-e no Sistema de Defesa Agropecuária de Goiás - SIDAGO destinada à propriedade foco, com quantitativo suficiente de doses para imunizar todos os animais contidos na(s) GTA(s) que respaldam o trânsito e movimentação em questão.

I - nos casos em que os animais oriundos de municípios de baixo risco com destino a municípios de alto risco sejam procedentes de propriedade rural com comprovação de vacinação contra a raiva da totalidade do rebanho, em período de até seis meses anteriores à emissão da GTA, será considerada comprovada a vacinação, desde que não haja registro de movimentação no SIDAGO de nenhum trânsito de animais da mesma espécie, faixa etária e sexo nesse período e, estando limitada à última etapa de vacinação realizada no Estado.

§ 2º Na situação de entrada de animais advindos de outras unidades da federação - UF deverá ser realizada a comprovação referida no caput, salvo nos casos em que a vacinação estiver informada na Guia de Trânsito Animal - GTA emitida na UF de origem.

I - a data de vacinação antirrábica registrada na GTA de origem, conforme previsto no §2º do art. 10, deverá ser de no máximo 6 meses anteriores ao trânsito dos animais.

Art. 11 Fica revogada a Instrução Normativa AGRODEFESA nº 002/2017.

Art. 12 Esta Instrução Normativa entra em vigor na data de sua publicação.

JOSÉ ESSADO NETO

ANEXO

RELAÇÃO DOS MUNICÍPIOS DE ALTO RISCO PARA RAIVA DOS HERBÍVOROS NO ESTADO DE GOIÁS

1 - Abadiânia	41 - Formosa	81 - Paranaiguara
2 - Adelândia	42 - Formoso	82 - Petrolina de Goiás
3 - Água Fria de Goiás	43 - Goianápolis	83 - Pilar de Goiás
4 - Alexânia	44 - Goiandira	84 - Piracanjuba
5 - Alto Paraíso de Goiás	45 - Goianésia	85 - Piranhas
6 - Americano do Brasil	46 - Guarani de Goiás	86 - Pirenópolis
7 - Anicuns	47 - Guarinos	87 - Pires do Rio
8 - Aparecida do Rio Doce	48 - Hidrolândia	88 - Pontalina
9 - Aporé	49 - Hidrolina	89 - Professor Jamil
10 - Araçu	50 - Ipameri	90 - Quirinópolis
11 - Aragarças	51 - Israelândia	91 - Rialma
12 - Avelinópolis	52 - Itaberaí	92 - Rianópolis
13 - Barro Alto	53 - Itajá	93 - Rio Quente
14 - Bela Vista de Goiás	54 - Itapaci	94 - Rio Verde
15 - Bom Jardim de Goiás	55 - Itarumã	95 - Rubiataba
16 - Bom Jesus de Goiás	56 - Itumbiara	96 - Santa Bárbara de Goiás
17 - Buriti Alegre	57 - Jaraguá	97 - Santa Cruz de Goiás
18 - Buritinópolis	58 - Jataí	98 - Santa Helena de Goiás
19 - Cabeceiras	59 - Jesópolis	99 - Santa Isabel
20 - Cachoeira Alta	60 - Joviânia	100 - Santa Rita do Novo Destino
21 - Cachoeira Dourada	61 - Lagoa Santa	101 - Santa Rosa de Goiás
22 - Caçu	62 - Luziânia	102 - Santa Terezinha de Goiás
23 - Caiapônia	63 - Mambai	103 - Santo Antônio do descoberto
24 - Caldas Novas	64 - Maurilândia	104 - São Domingos
25 - Campinaçu	65 - Mimoso de Goiás	105 - São Francisco de Goiás
26 - Campinorte	66 - Minaçu	106 - São João d'Aliança
27 - Catalão	67 - Mineiros	107 - São Luiz do Norte
28 - Caturai	68 - Monte Alegre de Goiás	108 - São Simão
29 - Cavalcante	69 - Montes Claros de Goiás	109 - Serranópolis
30 - Ceres	70 - Morrinhos	110 - Silvânia
31 - Cezarina	71 - Mossâmedes	111 - Sítio d'Abadia
32 - Chapadão do Céu	72 - Nazário	112 - Teresina de Goiás
33 - Cocalzinho de Goiás	73 - Niquelândia	113 - Turvânia
34 - Colinas do Sul	74 - Nova Aurora	114 - Uirapuru
35 - Corumbá de Goiás	75 - Nova Glória	115 - Uruaçu
36 - Cristalina	76 - Orizona	116 - Vianópolis
37 - Cumari	77 - Ouidor	117 - Vicentinópolis
38 - Davinópolis	78 - Padre Bernardo	118 - Vila Boa
39 - Edealina	79 - Palestina de Goiás	119 - Vila Propício
40 - Edéia	80 - Palmeiras de Goiás	

Protocolo 371869

Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos – AGR

Resolução Normativa 207, de 30 de março de 2023

Dispõe sobre os prazos a serem cumpridos pela empresa de SANEAMENTO DE GOIÁS S/A. - SANEAGO para apresentação de informações ao ente regulador e de atendimento aos usuários dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, conforme processo nº 202100052000196.

O Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, no uso de suas atribuições legais e,



Considerando que o Conselho Regulador da AGR é dotado de poderes para exercer a regulação, o controle e a fiscalização da prestação dos serviços públicos de competência estadual, nos termos do art. 11 da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, com a redação dada pela Lei nº 17.268, de 4 de fevereiro de 2011 e art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019;

Considerando que o disposto no inciso VIII, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro 1999 e inciso VIII, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, estabelecem que todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Conselheiro Presidente do Conselho Regulador, deverão por ele ser deliberados;

Considerando o que dispõe o inciso XIV, do § 2º, do art. 1º, da Lei 13.569, de 27 de dezembro de 1999 e do inciso XIV, do § 4º, do art. 1º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência da AGR para regular, controlar e fiscalizar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

Considerando o que dispõe a Lei nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e criou o Conselho Estadual de Saneamento - CESAN e o seu regulamento, Decreto nº 6.276, 17 de outubro de 2005;

Considerando o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 5 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico e dá outras providências;

Considerando o que dispõe o § 4º, do art. 11, da Lei nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, acrescido pela Lei nº 18.101, de 17 de julho de 2013 e o § 1º, do art. 4º, do Decreto nº 9.533, de 09 de outubro de 2019, que tratam da competência do Conselho Regulador da AGR para deliberar, com exclusividade e independência decisória, sobre todos os atos de regulação, controle e fiscalização inerentes à prestação dos serviços públicos concedidos, permitidos ou autorizados;

Considerando, revisando e acrescentando as sugestões apresentadas no âmbito da Consulta Pública nº 10/2022;

Considerando a decisão uniforme do Conselho Regulador da AGR, em sua reunião realizada no dia 29 de março de 2023,

RESOLVE:

Art. 1º. O tempo máximo para responder ao USUÁRIO quando houver reclamação sobre o faturamento, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

Parágrafo único. É vedado ao PRESTADOR DE SERVIÇOS a realização do corte no fornecimento de água enquanto a reclamação apresentada pelo USUÁRIO estiver em curso.

Art. 2º O tempo máximo para responder sobre a viabilidade de nova ligação de água em ponto onde não houver rede de abastecimento de água, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

Art. 3º. O tempo máximo para responder a reclamações de USUÁRIOS referentes à descontinuidade no abastecimento de

água ou sobre a qualidade da água é de 1 (um) dia útil, a contar do momento da solicitação.

Art. 4º. O tempo máximo para responder as reclamações de USUÁRIOS de água, a contar do momento da solicitação, é de 10 (dez) dias úteis.

Art. 5º. O tempo mínimo para avisar USUÁRIOS a respeito de interrupções programadas no fornecimento de água, é de 2 (dois) dias úteis, antes da data designada para interromper o fornecimento.

Parágrafo único. A comunicação prevista no caput do artigo, pode ser por meio de canais de grande circulação, mídias sociais e sítio eletrônico do prestador de serviços.

Art. 6º. As interrupções programadas no fornecimento de água devem ser comunicadas ao ente regulador com, no mínimo, 3 (três) dias úteis de antecedência.

Art. 7º. O tempo máximo para informar ao ente regulador as ocorrências de paralisações não programadas no sistema de abastecimento de água, que promovam a falta de água com duração superior a 06 (seis) horas, é de 8 (oito) horas após o início da ocorrência.

Art. 8º. O tempo máximo admissível para investigação de reclamação de USUÁRIOS, relativo à queda de pressão do fornecimento é de 4 (quatro) dias úteis, a contar do momento da solicitação.

Art. 9º. O tempo para o pagamento de indenização pelo PRESTADOR DE SERVIÇOS ao USUÁRIO, por violação dos indicadores previstos no contrato de Concessão ou de Programa, é de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data do ato que determinou o pagamento.

Art. 10. O tempo máximo para avaliar pedido de restituição de valores pagos indevidamente formulado por USUÁRIO é de 2 (dois) dias úteis, a contar do momento da solicitação

§ 1º . A restituição prevista neste artigo deverá ser realizada por compensação na fatura subsequente ou por devolução em moeda corrente, em até 30 (trinta) dias úteis, se for opção do USUÁRIO.

§ 2º . Os valores recebidos indevidamente pela prestadora de serviços deverão ser corrigidos, até a data de seu efetivo pagamento, de juros de 1% ao mês pro-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - INPC.

Art. 11. Revoga-se a Resolução nº 1156, de 23 de outubro de 2003, do Conselho de Gestão.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Conselho Regulador da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, em Goiânia, aos 30 dias do mês de março de 2023.

Wagner Oliveira Gomes
Conselheiro Presidente

Protocolo 371958

Portaria AGR 94/2023 - AGR

O Presidente da Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, no uso de suas atribuições legais, tendo em vista o que consta do Processo nº 202300029001447, o disposto no art. 5º da Lei nº 16.625, de 13 de julho de 2009, alterada pelas Leis nº 17.098, de 02 de julho de 2010 que dispõe sobre o Plano de Cargos e Remuneração dos servidores efetivos ocupantes do cargo de ASSISTENTE DE GESTÃO ADMINISTRATIVA e o disposto no art. 10 da Lei nº 17.098, de 02 de Julho de 2010, todos desta Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, bem como diante da manifestação favorável da Secretaria de Estado da Economia, constante do DESPACHO Nº 179/2023/GAB (000037901167),

RESOLVE:

Art. 1º Conceder evolução funcional ao servidor abaixo relacionado, no termo a seguir:

Assistente de Gestão Administrativa-QT-PCR-CLT-17.098-AGR

NOME	CPF	REFERÊNCIA ANTERIOR	REFERÊNCIA ATUAL	DATA DE IMPLEMENTAÇÃO DOS REQUISITOS
MARIA ALICE DE SOUSA	XXX.214.722-XX	BI	BII	19/03/2023

Parágrafo único. As evoluções funcionais de que tratam este artigo terão **seus efeitos financeiros a partir de 1º de Abril de 2023.**

Art. 2º Determinar o encaminhamento desta Portaria à Gerência de Gestão Institucional desta pasta, para adoção das providências cabíveis.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Wagner Oliveira Gomes - Conselheiro Presidente

Protocolo 371730