



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

## **ANEXO Nº 02/2024 - AGR/GESB-06090**

### **APRESENTAÇÃO INSTITUCIONAL**

#### **AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (AGR)**

#### **AVISO E CONSULTA PÚBLICA Nº 02/2023 - MSB/LESTE**

##### **1. INTRODUÇÃO**

1.1. Considerando a publicação da Lei Complementar do Estado de Goiás nº 182/2023, que instituiu Microrregiões de Saneamento Básico – MSB Leste por meio das quais o Estado e os municípios exercerão a titularidade dos serviços públicos de saneamento básico, visando o planejamento e a execução de funções públicas de interesse comum, como o planejamento, a regulação, a fiscalização e a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

1.2. Considerando que dispõe o artigo 14 da Lei Complementar nº 182/2023 de que cada Microrregião de Saneamento Básico do Estado de Goiás terá uma entidade reguladora responsável pela regulação, pela fiscalização e pelo controle dos serviços públicos de saneamento básico nos municípios integrantes de sua unidade territorial.

1.3. Considerando que o artigo 17 da Lei Complementar

nº 182/2023 define que nos municípios cujos serviços de saneamento básico sejam prestados pela Saneamento de Goiás S.A. - SANEAGO os procedimentos de normatização, revisão e reajuste tarifário serão realizados pela entidade reguladora responsável pela MSB em conjunto com a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos - AGR, que coordenará os trabalhos e garantirá a uniformidade da remuneração dos serviços entre as MSBs.

1.4. Considerando que a AGR atua desde 2002 na regulação e fiscalização dos serviços abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Saneamento de Goiás S.A. - SANEAGO por meio de 19 convênios de delegação das atividades de regulação e fiscalização firmados com municípios, bem com a atuação nos demais municípios operados pela empresa estadual por disposição do art. 21 da Lei Estadual nº 14.939/2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

1.5. Considerando a atuação da AGR na regulação e fiscalização de prestadores de serviços privados, como a BRK Ambiental (subdelegatária da SANEAGO), Águas de Ipameri e Buriti Alegre Ambiental.

1.6. E tendo em vista a necessidade de uniformidade regulatória prevista na Lei Complementar nº 182/2023, que já tem ocorrido no Estado com a atuação compartilhada da AGR com a Agência de Regulação Municipal de Anápolis (ARM), a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos, criada pela Lei Estadual nº 13.550, de 11 de novembro de 1999, se apresenta como ente regulador de grande experiência e capacidade técnica para exercer a regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico na Microrregião Leste, de forma compartilhada com a Agência de Regulação Municipal Anápolis (ARM).

## **2. A AGÊNCIA GOIANA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS (AGR)**

2.1. A AGR é uma autarquia estadual, dotada de autonomia funcional, administrativa e financeira, conforme a Lei Estadual nº 13.569, de 27 de dezembro de 1999, e atua tendo como base a definição de padrões e normas, a garantia do cumprimento das condições contratuais e das metas estabelecidas, a definição de tarifas e a fiscalização do

cumprimento dos Planos Municipais de Saneamento Básico.

2.2. Os principais objetivos da AGR em relação aos serviços de saneamento básico são:

I - Cumprir e fazer cumprir a legislação, bem como regular a prestação dos serviços e a metas estabelecidas, através da fixação de normas, recomendações e procedimentos técnicos.

II - Acompanhar, regular, controlar e fiscalizar os serviços, de acordo com os padrões e as normas estabelecidos nos regulamentos e contratos.

III - Moderar e dirimir conflitos de interesses entre usuários, prestadores e titulares dos serviços.

IV - Orientar as prefeituras municipais na preparação, montagem e execução de processos para delegação da prestação dos serviços, visando garantir a organicidade e compatibilidade daqueles processos com as normas e práticas adequadas de regulação, controle e fiscalização dos serviços.

V - Acompanhar e controlar as tarifas.

VI - Acompanhar e auditar o desempenho econômico-financeiro dos prestadores de serviços públicos.

VII - Avaliar os planos e programas de investimento dos prestadores de serviços.

VIII - Disciplinar o cumprimento das obrigações de universalização e de continuidade dos serviços.

2.3. Para isso, a AGR edita normas relativas às dimensões técnica, econômica e social da prestação dos serviços, por meio do Conselho Regulador, abrangendo padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços, requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas, as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos, a partir de estudos criteriosos realizados pela equipe multidisciplinar de técnicos da agência.

2.4. Na área de saneamento, a AGR atua por intermédio da Gerência de Saneamento Básico (GESB), que acompanha as atividades dos prestadores de serviços, atuando no atendimento às solicitações e reclamações, na fiscalização da prestação dos serviços, no controle da qualidade da água, na universalização do

abastecimento, na manutenção e preservação das instalações e investimentos, e também da Gerência de Regulação Econômica e Desestatização (GERED) que, junto com a GESB, atua na racionalização dos custos, na fixação de tarifas, por processos de reajustes e revisões tarifárias, e o acompanhamento econômico dos prestadores de serviços.

2.5. Além da fiscalização da prestação dos serviços abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela SANEAGO e sua subdelegatária, atribuída à AGR pelo art. 21 da Lei Estadual nº 14.939/2004, a Agência conta com a delegação da regulação e fiscalização em 21 municípios sendo 7 municípios da Microrregião Leste (Tabela 1).

Tabela 1 - Convênios de regulação celebrados com municípios da Microrregião Leste

<b>Município</b>	<b>Nº Convênio</b>	<b>Prestador</b>
Águas Lindas de Goiás	Convênio nº 10/2021	Saneago
Anápolis	Convênio 01/2020	Saneago
Ipameri	Convênio 18/2022	Águas de Ipameri
Luziânia	Convênio 2008	Saneago
Planaltina de Goiás	Convênio 07/2020	Saneago
Pires do Rio	Convênio 06/2008	Saneago
Posse	Convênio 14/2023	Saneago

2.6. Nestes municípios, além de regular a prestação dos serviços disponibilizados aos usuários, a AGR também fiscaliza o cumprimento das disposições e metas definidas nos contratos, planos de saneamento básico e planos de gestão do prestador, aplicando sanções quando comprovado o descumprimento das metas contratuais, em especial as metas de universalização e melhoria dos sistemas.

2.7. Mais recentemente, com a celebração dos aditivos contratuais para a inclusão das metas de universalização definidas no art. 11-B da Lei Federal nº 11.445/2007, a AGR passou a vigorar como regulador em mais 91 (noventa e um) contratos, sendo 28 na Microrregião Leste, inclusive assinando os mesmos como interveniente.

### **3. ESTRUTURA DA AGR**

3.1. A AGR é constituída por uma instância superior de decisão, o Conselho Regulador, a Diretoria de Regulação e Fiscalização, com suas gerências finalísticas, dentre elas a GESB

e GERED, a Diretoria de Gestão Integrada, com suas gerências da área meio, a Ouvidoria Setorial e a Procuradoria Setorial, contando com um quadro de 220 (duzentos e vinte) colaboradores.

3.2. O Conselho Regulador é composto por cinco conselheiros, com mandato de quatro anos, sendo um deles o Presidente da Agência, e tem a atribuição de apreciar e aprovar todas as ações da AGR, dentre elas as normativas, reajustes e revisões tarifárias e o julgamento das penalidades aplicadas aos prestadores de serviços.

3.3. Para a atuação direta na regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico de suas atividades, a GESB e GERED contam com um quadro de pessoal de composto por 21 (vinte e um) profissionais com formação nas áreas de engenharias civil, e ambiental, biologia, geologia, geografia, economia, direito contabilidade e mineração, tendo dentre eles doutores, mestres e especialistas em várias áreas, como Regulação Econômica pela UnB e MBA em Infraestrutura, Concessões e PPP's pela PUC Minas e pelo Centro de Estudos em Direito e Negócios (CEDIN).

#### **4. EXPERIÊNCIA E ATIVIDADES DESENVOLVIDAS**

4.1. A AGR, como uma das Agência Infranacionais mais antigas, possui uma vasta experiência na regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, experiência esta acumulada ao longo dos seus 24 anos de existência, por meio do desenvolvimento de suas normativas e procedimentos de fiscalização, e na troca de experiência com outras agências reguladoras integrantes da Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR, a qual é filiada a quase duas décadas.

4.2. Fruto desta experiência e troca de experiências é a participação da AGR nas publicações da ABAR de normas de referência e de participação social, bem como das diversas reuniões técnicas e seminários promovidos pela associação nas quais a AGR sediou.

4.3. Nos itens seguintes serão apresentados, em mais detalhes, as principais experiências e atividades realizadas pela AGR nos temas regulação normativa, regulação econômica, fiscalização e ouvidoria.

## 5. **REGULAÇÃO NORMATIVA**

5.1. A AGR ao longo dos seus anos de existência elaborou e aprovou várias Resoluções Normativas visando disciplinar os diversos aspectos da regulação dos serviços de saneamento básico, várias delas em segunda ou terceiras versões. Dentre as principais normativas destacam-se:

a) Resolução Normativa nº 009, de 13 de fevereiro de 2014 - Estabelece as condições gerais na prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

b) Resolução Normativa nº 025, de 25 de fevereiro de 2015 - Dispõe sobre os procedimentos para regular a imposição de penalidades aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, bem como aos demais agentes responsáveis pela operação dos sistemas e pelo relacionamento com os usuários.

c) Resolução Normativa nº 087, de 19 de abril de 2017 - Dispõe sobre o procedimento de suspensão do serviço de esgotamento sanitário por iniciativa do Prestador de Serviços, em decorrência de inadimplemento do usuário.

d) Resolução Normativa nº 088, de 19 de abril de 2017 - Dispõe sobre a política de religação de água dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

e) Resolução Normativa nº 089, de 19 de abril de 2017 - Dispõe sobre o procedimento de devolução automática de valores pagos em duplicidade pelos usuários de serviços de água e de esgotamento sanitário.

f) Resolução Normativa nº 154, de 27 de junho de 2019 - Dispõe sobre a “fatura” da empresa Saneamento de Goiás S. A. - Saneago.

g) Resolução Normativa nº 162, de 12 de dezembro de 2019 - Dispõe sobre a tabela de preços e prazos dos serviços públicos especiais de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela empresa Saneamento de Goiás S/A - Saneago.

h) Resolução Normativa nº 180, de 21 de julho de

2021 - Dispõe sobre formulários da empresa de Saneamento de Goiás S/A. - SANEAGO.

i) Resolução Normativa nº 187, de 28 de março de 2022 - Aprova as Políticas de Negociação de Débitos Particulares e de Débitos do Poder Público da prestadora de serviços Saneamento de Goiás S/A - Saneago.

j) Resolução Normativa nº 189, de 05 de abril de 2022 - Dispõe sobre o Termo de Adesão ao Serviço de Fatura Digital da prestadora dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, Saneamento de Goiás S.A - Saneago.

k) Resolução Normativa nº 194, de 22 de agosto de 2022 - Estabelece as diretrizes gerais para a adoção de medidas de racionamento do abastecimento público de água potável e o conteúdo mínimo do Plano de Racionamento, a serem observadas pelos prestadores de serviços.

l) Resolução do Conselho Regulador 222, de 07 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o novo layout de faturas da empresa de Saneamento de Goiás S/A. - SANEAGO.

m) Resolução do Conselho Regulador 231, de 08 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre a análise técnica/operacional e aprovação do novo padrão de ligação de água da empresa de Saneamento de Goiás S/A. - SANEAGO.

n) 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.

5.2. Além das normas específicas editadas pela AGR, a Agência foi a responsável pelos estudos que culminaram na edição da Lei Estadual nº 14.939/2004, que instituiu o Marco Regulatório da Prestação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, que foi a primeira lei específica de saneamento após a criação das primeiras agências reguladoras, bem como seu decreto regulamentador. Tal lei foi resultado de

um trabalho de quase dois anos realizado pelos técnicos da Agência e por uma consultoria internacional, passando por diversas reuniões e audiências públicas.

5.3. Outra participação efetiva da AGR no arcabouço legal do saneamento no Estado foi nos trabalhos de redação do texto da Lei Complementar nº 182/2023, onde a AGR participou, juntamente com a SEMAD, da elaboração das notas técnicas que subsidiaram o texto final da referida lei, sendo responsável, em especial, pelos estudos de pré-viabilidade das microrregiões.

5.4. Outro ponto importante da atividade normativa, é a análise e aprovação pela AGR dos planos de racionamento, planos estes que são obrigatórios para os municípios sujeitos a risco de desabastecimento no período de estiagem. De 2019 até a data atual, foram analisados e aprovados pela AGR 88 planos de racionamento, sendo 29 somente no ano de 2023 (6 na Microrregião Leste).

## **6. REGULAÇÃO ECONÔMICA**

6.1. Desde o ano de 2004 a AGR calcula e aprova os reajustes e revisões tarifárias da SANEAGO. Neste período foram 15 reajustes anuais, 04 revisões tarifárias extraordinárias e 2 Ciclos de Revisão Tarifária Periódica (2015 e 2021).

6.2. No 2º Ciclo de Revisão Tarifária Periódica, realizado em parceria com a Agência Reguladora de Goiânia (AR), a AGR trouxe uma evolução em relação ao ciclo anterior, com a inclusão do Fator X de eficiência, que possibilita o compartilhamento dos ganhos de eficiência obtidos pelo prestador para com os usuários, por meio da redução de tarifas.

6.3. Além disso, neste segundo ciclo foi realizada pela primeira vez a validação e blindagem da base de ativos da SANEAGO, trabalho este realizado com mão de obra própria da AGR e AR em apenas oito meses, prova de que a atuação compartilhada entre agências reguladoras promove a eficiência e eficácia das ações regulatórias.

6.4. Outra ação compartilhada entre AGR e suas agências parceiras, foi a Validação da Capacidade Econômico Financeira da SANEAGO, trabalho este também realizado com a AR, e uma exigência para a validade dos contratos vigentes da empresa.

6.5. Como resultado destas parcerias foram editados os seguintes documentos técnicos:



I - Nota Técnica Conjunta nº 12/2021 (SEI nº 000025843866), Nota Técnica Final, que trata do CÁLCULO DA TARIFA MÉDIA MÁXIMA (P0) E FATOR X DA 2ª REVISÃO TARIFÁRIA PERIÓDICA (RTP) da prestadora de serviços Saneamento de Goiás S/A - SANEAGO, correspondente aos exercícios de 2021 a 2024.

II - Comprovação da Capacidade Econômico-Financeira da prestadora de serviços Saneamento de Goiás S.A - SANEAGO, nos termos da Nota Técnica Conjunta nº 2/2022 (SEI nº 000028443874).

III - Nota Técnica Conjunta nº 1/2023 - AGR/AR/AMAE (SEI nº 000037243626) que trata da METODOLOGIA DO REAJUSTE TARIFÁRIO ANUAL 2023, das tarifas da prestadora dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário Saneamento de Goiás S/A Saneago.

IV - Nota Técnica Conjunta 7/2022 - AGR/AR/AMAE (SEI nº 000036223740) / (000036446823) que trata da METODOLOGIA DO COMPONENTE QUALIDADE (Q) DO FATOR X, aplicável nos processos de reajuste das tarifas definidas no 2º Ciclo de Revisão Tarifária da prestadora dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário Saneamento de Goiás S/A - Saneago, correspondente aos exercícios de 2021 a 2024.

6.6. Em relação aos prestadores de serviços privados, destacam-se a aprovação dos primeiros reajustes tarifários dos prestadores de serviços Buriti Alegre Ambiental e Águas de Ipameri no ano de 2023.

## **7. FISCALIZAÇÃO**

7.1. A equipe de fiscalização da Gerência de Saneamento Básico da AGR realiza continuamente a fiscalização dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário dos municípios operados pela SANEAGO, BRK Ambiental, Buriti Alegre Ambiental e Águas de Ipameri.

7.2. Tais fiscalizações vão desde a verificação física das condições de conservação e operação das instalações, as

condições de atendimento aos usuários, a qualidade da água fornecida, o cumprimento dos prazos de prestação dos serviços e a fiscalização das metas de universalização dos serviços de saneamento.

7.3. De 2005 até 2023 foram realizadas 3.529 fiscalizações, sendo 79 somente no ano de 2023 (21 na Microrregião Leste), e geraram 554 Autos de Infração, que demonstram a atuação constante e efetiva da Agência e melhoria dos serviços prestados, melhoria esta que pode ser observada no atendimento mais rápido por parte das prestadoras de serviços às determinações emitidas pela AGR.

7.4. Mas é claro que tal ação tem muito a ser aprimorada e para isso a Agência tem cada vez mais investido na melhoria das fiscalizações, com a informatização do processo fiscalizatório, capacitação de seu corpo técnico, aquisição/renovação de equipamentos e veículos, entre outros.

7.5. Como reconhecimento desta atuação, a AGR recebe constantemente solicitações de Promotorias de Justiça, Procons municipais, Câmaras Municipais e Prefeituras que buscam a fiscalização da Agência para solução de problemas identificados nos municípios, bem como auxílio na verificação do cumprimento de compromissos assumidos pela SANEAGO com tais entidades, a exemplos de Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) assinados com o Ministério Público.

## **8. OUVIDORIA**

8.1. Uma das funções de uma Agência Reguladora é a recepção e atendimento, em segundo grau, das solicitações e reclamações dos usuários de serviços públicos decorrentes do ineficiente atendimento dos prestadores de serviços.

8.2. Neste sentido a AGR conta com uma das melhores Ouvidorias do Estado de Goiás e também uma das melhores dentre as Agências Reguladoras, utilizando diversos canais de acesso da população como atendimento telefônico e presencial, Whatsapp e sitio da Agência na internet.

8.3. Em relação ao atendimento telefônico a AGR conta com a URA (Unidade de Resposta Audível) que além de melhor direcionar o trabalho da Ouvidoria, gera registros de cada ligação, inclusive tempos de atendimento, o que proporciona a identificação das oportunidades de melhoria do atendimento aos

usuários.

8.4. Já no atendimento presencial, a Ouvidoria da AGR possui, além do atendimento na sede da Agência, uma ouvidoria itinerante que leva tal atendimento aos municípios o interior do Estado, inclusive com a recente aquisição de uma unidade móvel, tendo visitado 38 municípios no ano de 2023.

8.5. Outra ação da Ouvidoria é a realização de mediação de conflitos entre usuários e prestadores de serviços. Para se ter uma ideia dos números desta ação, no ano de 2023 foram realizadas 158 mediações entre usuários e a BRK Ambiental visando a renegociação de débitos.

8.6. Além de todo ao atendimento prestado, e das soluções às demandas dos usuários atendidas, os relatórios gerados pelo sistema informatizado da Ouvidoria da AGR são subsídios para as ações de fiscalização da prestação de serviços aos usuários, resultando na abertura de procedimentos de fiscalização nos mais diversos temas, como descumprimentos de prazos, falhas no abastecimento de água, qualidade da água, entre outros, que várias vezes resultam, além da solução do problema, em aplicação de sanções aos prestadores de serviços.

## **9. PROJETO ACERTAR**

9.1. O Governo Federal, por meio do antigo Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), atualmente Ministério das Cidades, firmou parceria com a ABAR para promover a certificação das informações fornecidas pelos prestadores de serviços de saneamento básico (empresas e autarquias municipais) ao Sistema Nacional de Informações de Saneamento (SNIS).

9.2. Por esta parceria o Governo Federal contratou uma consultoria para elaborar uma metodologia de certificação e auditoria das informações fornecidas pelos prestadores de serviços, cabendo as entidades reguladoras infranacionais aplicarem tal metodologia em seus prestadores regulados. Tal metodologia recebeu o nome de ACERTAR (A de “auditoria”, CERT de “Certificação” e AR de “Agência Reguladora”).

9.3. Neste sentido a AGR contratou a empresa de consultoria Deloitte, a mesma que elaborou a metodologia ACERTAR, que vai, em conjunto com os técnicos da AGR, realizar a auditoria e certificação das informações fornecidas pela SANEAGO ao SNIS nos ciclos 2021 e 2022.

## 10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

10.1. Por todo o conteúdo exposto, que demonstra a expertise da AGR na regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico, e em respeito às regulações municipais já existentes nos municípios de Anápolis, Goiânia e Rio Verde, estas duas últimas com convênios de regulação compartilhada com a AGR vigentes, e visando a regulação uniforme e eficiente a população goiana, a AGR solicita ao Colegiado da Microrregião Leste a aprovação de Regulação Compartilhada entre a AGR e a ARM, cujas atribuições de cada uma das agências serão objeto de convênio ou instrumento similar a ser firmado entre as mesmas.

10.2. Por fim, a AGR agradece a possibilidade de se candidatar a este tão importante papel de regulação dos serviços de saneamento básico e renova os votos de estima e consideração.

GOIANIA - GO, aos 24 dias do mês de janeiro de 2024.



Documento assinado eletronicamente por **WAGNER OLIVEIRA GOMES, Presidente**, em 25/01/2024, às 16:40, 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](http://sei.go.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=1) informando o código verificador **56017868** e o código CRC **CF5B6DBB**.

GABINETE DO PRESIDENTE DO CONSELHO REGULADOR  
AVENIDA GOIÁS, ED. VISCONDE DE MAUÁ 305 - Bairro CENTRO -  
GOIANIA - GO - CEP 74005-010 - .



Referência: Processo  
nº 202400029000370



SEI 56017868