



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

## **RESOLUÇÃO NORMATIVA Nº 001/2019 - CGR**

*Esta Resolução estabelece as regras gerais para a prestação e a utilização dos serviços públicos de Abastecimento de Água e de Esgotamento Sanitário no Município de Goiânia, regulados pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG, conforme processo nº 81424446.*

O Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG, no uso de suas atribuições legais, e dotado de poderes para analisar, aprovar propostas de normas, regulamentos gerais e específicos para a regulação, controle e fiscalização da prestação de serviços, inclusive a fixação das penalidades e valores das multas, conforme o que dispõe o art. 8º, III da Lei nº 9.753, de 12 de fevereiro de 2016 e art. 13, III do Decreto nº 2.421, de 02 de setembro de 2016;

**CONSIDERANDO** o que dispõe o art. 8º, VIII, da Lei nº 9.753, de 12 de fevereiro de 2016 e art. 13, VIII, do Decreto nº 2.421, de 02 de setembro de 2016, que atribui ao Conselho de Gestão e Regulação – CGR a competência para deliberar sobre todas e quaisquer questões afetas às atividades de regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos regulados, controlados e fiscalizados, apresentados pelo Presidente da Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**CONSIDERANDO** o que dispõe a Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico;

**CONSIDERANDO** o que dispõe a Lei Estadual nº 14.939, de 15 de setembro de 2004, que institui o Marco Regulatório da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**CONSIDERANDO** que o art. 15-A da Lei 9.787, de 08 de abril de 2016, alterada pela Lei nº 9.917, de 26 de setembro de 2016, define que a entidade reguladora do Serviço Público de Saneamento do Município de Goiânia é a Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**CONSIDERANDO** que o art. 4º da Lei nº 9.753, de 12 de fevereiro de 2016, e o art. 8º do Decreto nº 2.421, de 02 de setembro de 2016, definem em seu *caput* a competência da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, e dispõem em seu inciso XI, como sendo cumprir e fazer cumprir a legislação específica referente aos serviços concedidos, permitidos ou autorizados, bem como regular, controlar e fiscalizar a prestação desses serviços e as metas estabelecidas, por meio de fixação de normas, recomendações e procedimentos técnicos;

**CONSIDERANDO** o que dispõe a Lei Complementar Municipal nº 171, de 29 de maio de 2007, que institui o Plano Diretor de Goiânia, instrumento de Política Urbana, estabelecendo parâmetros de uso e ocupação do solo, e o Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia homologado pela Conferência Municipal de Saneamento Básico, realizada em 30 de maio de 2019;

**CONSIDERANDO** a decisão do Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, em sua reunião realizada no dia 28 de dezembro de 2019;

**RESOLVE** aprovar as regras gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Município de Goiânia a serem regulados, controlados e fiscalizados pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG:

## **TÍTULO I**

### **REGRAS GERAIS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

#### **CAPÍTULO I**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

## **DO OBJETIVO**

**Art. 1º.** Este Título dispõe sobre as condições gerais para a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, regulados, controlados e fiscalizados pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG.

## **CAPÍTULO II**

### **DAS DEFINIÇÕES**

**Art. 2º.** Para fins de cumprimento deste Título são adotadas as seguintes definições:

**I** - abastecimento de água: distribuição de água potável ao usuário final, através de infraestrutura compatível, com disponibilização de ligações na rede distribuidora;

**II** - ABNT: Associação Brasileira de Normas Técnicas.

**III** - aferição do hidrômetro: processo de verificação da condição de fidelidade de medição do hidrômetro, em relação aos parâmetros estabelecidos pela legislação e pelas normas pertinentes;

**IV** - alimentador predial: tubulação compreendida entre o ponto de entrega de água, pela rede pública e a entrada do reservatório predial;

**V** - ARG: Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia;

**VI** - AVTO: análise de viabilidade técnica operacional;

**VII** - ciclo: período entre uma leitura e outra do medidor, correspondente ao faturamento de determinada unidade usuária;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**VIII** - coleta de esgoto: recolhimento do esgoto das unidades usuárias, por meio de ligações à rede coletora, com a finalidade de tratamento e disposição final adequados, obedecendo aos parâmetros e critérios estabelecidos pela legislação ambiental;

**IX** - coletor predial: tubulação de esgoto que compreende área interna do lote, até o dispositivo de ligação de esgoto na rede pública;

**X** - composição tarifária: conjunto dos parâmetros considerados para a definição dos custos unitários dos serviços públicos de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário, nos termos das disposições legais pertinentes;

**XI** - contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário: instrumento pelo qual o prestador de serviços e o usuário ajustam as obrigações, as características técnicas e as condições comerciais para prestação e uso dos serviços;

**XII** - contrato de adesão: instrumento legal cujas cláusulas tenham sido aprovadas pela autoridade competente ou estabelecidas unilateralmente pelo prestador de serviços e homologados pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG sem que outros possam discutir ou modificar substancialmente seu conteúdo;

**XIII** - despejo doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins residenciais;

**XIV** - despejo não doméstico: resíduo líquido decorrente do uso da água para fins industriais e serviços diversos não residenciais;

**XV** - dispositivo de ligação de esgoto sanitário: caixa de ligação ou terminal de limpeza conectado à rede pública de coleta de esgoto sanitário por meio do ramal predial, ambos com condições de adequada inspeção para manutenção e vistorias;

**XVI** - economia: moradias, como casas e apartamentos, unidades comerciais, salas de escritórios, indústrias, órgãos públicos e similares,



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

existentes numa determinada edificação que são atendidas pelos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;

**XVII** - categoria de consumo: classificação do tipo de consumo, em função de sua destinação e características, para fim de enquadramento na estrutura tarifária em vigor;

**XVIII** - grande demanda: consumo acima do limite estipulado para a maior faixa da categoria industrial constante na estrutura tarifária;

**XIX** - estação elevatória: conjunto de tubulações, equipamentos e dispositivos destinados à elevação de água tratada ou esgoto sanitário;

**XX** - esgotamento sanitário: coleta, afastamento, tratamento e disposição final de esgotos sanitários, inclusive dos efluentes industriais compatíveis com o sistema público de coleta e tratamento; a disposição final dos lodos das estações de tratamento de esgotos e o reuso de água, após o tratamento dos esgotos;

**XXI** - extravasor: tubulação destinada a escoar eventuais excessos de água ou de esgoto;

**XXII** - fonte alternativa de abastecimento de água: suprimento de água a um imóvel não proveniente do sistema público de abastecimento;

**XXIII** - hidrômetro: aparelho destinado a medir e registrar, cumulativamente, o volume de água fornecido a uma unidade usuária;

**XXIV** - INMETRO: Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia;

**XXV** - instalação predial de água: conjunto de tubulações, acessórios, reservatórios, equipamentos, peças e demais dispositivos localizados depois do ponto de ligação à rede de distribuição de água, na área interna da edificação, empregados para a distribuição de água na unidade usuária;

**XXVI** - instalação predial de esgoto: conjunto de tubulações, acessórios e dispositivos, localizados, desde a área interna do imóvel, até a guia (meio fio) da



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

calçada, empregados na coleta e condução de esgotos à rede pública de esgotamento sanitário.

**XXVII** - lacre: dispositivo destinado a identificar a inviolabilidade do hidrômetro, da ligação à rede de distribuição de água ou da interrupção do abastecimento;

**XXVIII** - ligação: conexão do sistema público de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário ao padrão de ligação da instalação predial de água ou ao dispositivo de ligação da instalação de esgoto, respectivamente;

**XXIX** - monitoramento operacional: acompanhamento e avaliação dos serviços, dos equipamentos e das instalações pertencentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**XXX** - padrão de ligação de água: conjunto constituído por cavalete, registro e dispositivos de controle ou de medição de consumo;

**XXXI** - política de ligação de água: política de normatização das ligações de água com a finalidade de padronizar os procedimentos de todas as suas etapas, desde o requerimento, até a execução da ligação de água;

**XXXII** - política de ligação de esgoto: política de normatização das ligações de esgoto, com a finalidade de padronizar os procedimentos de todas as suas etapas, desde o requerimento, até a execução da ligação de esgoto;

**XXXIII** - ponto de entrega de água: ponto de conexão do padrão de ligação de água da rede pública com a instalação predial de água;

**XXXIV** - ponto de coleta de esgoto: ponto de conexão do dispositivo de ligação de esgoto da rede pública com a instalação predial de esgoto;

**XXXV** - prestador de serviços: pessoa jurídica ou consórcio de empresas prestadoras do serviço público delegado pelo seu titular;

**XXXVI** - ramal predial de água: conjunto de tubulações e de peças situadas entre a rede distribuidora de água e o ponto de entrega de água, na rede pública;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**XXXVII** - ramal predial de esgoto: conjunto de tubulações e de peças situadas entre a rede coletora de esgoto e o dispositivo de ligação de esgoto, na rede pública;

**XXXVIII** - rede distribuidora de água: conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a alimentar os ramais prediais;

**XXXIX** - rede coletora de esgoto: conjunto de tubulações, peças e equipamentos destinados a coletar esgotos;

**XL** - registro: peça destinada à abertura ou à interrupção do fluxo de água em tubulações da instalação predial ou aplicada na origem do alimentador predial;

**XLI** - regulamento de operações do prestador de serviços: normas do prestador de serviços, aprovadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, que complementam esta Resolução no disciplinamento dos serviços públicos de abastecimento de água, de coleta e tratamento de esgotos sanitários;

**XLII** - religação: procedimento efetuado pelo prestador de serviços para fins de restabelecimento do abastecimento de água à unidade usuária;

**XLIII** - reservatório: instalação destinada a armazenar água e assegurar a pressão suficiente ao abastecimento;

**XLIV** - Sistema de Abastecimento de Água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

**XLV** - Sistema de Esgotamento Sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final de esgotos sanitários;

**XLVI** - tarifa de água: valor calculado, a partir da estrutura tarifária previamente definida e aprovada pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG para cobrança dos serviços de abastecimento de água;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**XLVII** - tarifa de esgoto: valor calculado, a partir da estrutura tarifária previamente definida e aprovada pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG para cobrança dos serviços de esgotamento sanitário;

**XLVIII** - titular do serviço: o Município competente para assegurar a prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, responsável pela execução, terceirização ou concessão daqueles, nos termos constitucionais e legais pertinentes;

**XLIX** - usuário: pessoa física ou jurídica, ou comunhão de fato ou de direito, legalmente representada, que solicitar ao prestador de serviços o abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário (coleta, transporte e/ou tratamento de esgoto) que assume a responsabilidade pelo pagamento dos serviços prestados e pelo cumprimento das obrigações legais, regulamentares e contratuais;

**L** - unidade usuária: edificação ou conjunto de edificações caracterizadas por economia ou conjunto de economias atendidas por meio de uma única ligação de água e/ou de esgoto.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA COMPETÊNCIA DA OPERAÇÃO E DA REALIZAÇÃO DE INTERVENÇÕES NOS SISTEMAS PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

**Art. 3º.** Compete ao prestador de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário:

**I** - prestar os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, sempre que houver condições técnicas para isso, observadas as condições de qualidade exigidas nesta Resolução;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**II** - prestar os serviços a quem os solicite, em sua área de atuação, observadas as normas legais, regulamentares e contratuais;

**III** - organizar-se administrativamente, fazendo os registros e conduzindo a contabilidade regulatória conforme as disposições da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e sujeitando-se às normas de controle e eficiência;

**IV** - organizar-se econômica e financeiramente, de modo a prestar os serviços com o produto dos recursos tarifários;

**V** - tornar públicas informações necessárias para que os usuários tomem conhecimento geral sobre os serviços, as tarifas e os planos de melhoria e expansão;

**VI** - manter a qualidade da água fornecida no padrão de potabilidade fixado pelos órgãos federais competentes;

**VII** - manter as condições físicas e químicas dos lançamentos de esgotos tratados em cursos de água e dos lodos resultantes de seu tratamento, de acordo com os limites legalmente fixados e atendendo à classificação dos corpos receptores;

**VIII** - estabelecer, manter e operar um sistema de amostragem regular de água potável e dos efluentes domésticos lançados pelo sistema, visando a seu controle e registro;

**IX** - promover ações de emergência para fornecimento de água potável nas interrupções prolongadas, ou em situações críticas de abastecimento;

**X** - informar a Agência de Regulação de Goiânia – ARG imediatamente, sobre eventual descumprimento dos padrões de qualidade da água potável e dos efluentes lançados no sistema, indicando as medidas tomadas e a tomar, com vistas à recuperação da qualidade;

**XI** - informar os usuários acerca das interrupções do serviço com antecedência suficiente, conforme previsto no Capítulo XV nesta Resolução;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**XII** - informar à Agência de Regulação de Goiânia – ARG os eventuais problemas com a água bruta captada, a potável fornecida e com a qualidade dos efluentes lançados nos corpos receptores;

**XIII** - permitir o livre acesso, a qualquer tempo e sem prévio aviso, dos agentes da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, a todas e quaisquer informações, principalmente os registros contábeis, desde que divulgados à Comissão de Valores Mobiliários - CVM, os registros comerciais, às dependências e instalações vinculadas aos serviços prestados;

**XIV** - atender às solicitações de informações requeridas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, nos prazos estabelecidos nas resoluções aprovadas pelo Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia - ARG;

**XV** - cumprir as disposições contratuais, normativas e regulamentares;

**XVI** - atender às reclamações dos usuários, respeitando o Manual de Atendimento a ser homologado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**XVII** - responder tempestivamente às reclamações e petições que forem apresentadas pelos usuários;

**XVIII** - colaborar com as autoridades, nos casos de emergência ou calamidade pública, no âmbito da prestação dos serviços a que se refere esta Resolução;

**XIX** - garantir a concorrência, a publicidade e a transparência nas contratações que celebrar;

**XX** - oferecer ao usuário, dentro do mês de vencimento, o mínimo de seis datas opcionais para escolha dos dias de vencimento de faturas pela prestação dos serviços.

**Art. 4º.** O prestador de serviços deverá elaborar Manual de Atendimento, Manual de Operações e Especificações Técnicas, Manual de Aprovação de



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

Projetos estes que deverão ser homologados pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**§ 1º.** Os manuais deverão ser encaminhados à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, no prazo de 60 (sessenta) dias corridos, prorrogável por igual período, mediante solicitação fundamentada e a critério do ente regulador, contados do início da vigência desta Resolução, em 02 (duas) vias impressas e no formato digital editável.

**§ 2º.** Após análises dos manuais e do plano apresentados pelo prestador de serviços, a Agência de Regulação de Goiânia – ARG, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos, se manifestará sobre possíveis ajustes e alterações que deverão ser apresentadas pelo prestador de serviços, em até 10 (dez) dias úteis contados da data de solicitação de alterações.

**§ 3º.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG, através do Conselho de Gestão e Regulação – CGR, deliberará, no prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados a partir do recebimento dos manuais e do plano, sobre as homologações.

**Art. 5º.** O prestador de serviços é responsável pela prestação de serviços, adequada a todos os usuários, satisfazendo as condições de:

**I** - regularidade: a prestação dos serviços, em padrões satisfatórios de quantidade e de qualidade, atendendo às demais condições estabelecidas no termo de delegação e em outras normas técnicas pertinentes;

**II** - continuidade: a manutenção, em caráter permanente e ininterrupto, da prestação dos serviços e da sua oferta à população;

**III** - eficiência: a execução dos serviços de acordo com as normas técnicas aplicáveis e em padrões satisfatórios estabelecidos nesta Regulação, no termo de delegação e nas normas técnicas pertinentes, ao menor custo possível, impactando nas tarifas eventuais ganhos de produtividade e de economia obtidas;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

**IV** - segurança: elaborar e implementar plano de segurança do trabalho, de acordo com as normas regulamentares do Ministério do Trabalho e com as normas técnicas da ABNT pertinentes;

**V** - atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, sua conservação e manutenção, com incorporação de inovações tecnológicas que assegurem a melhoria e expansão dos serviços, na medida da necessidade dos usuários, visando cumprir plenamente com os objetivos e metas estabelecidas para a prestação dos serviços;

**VI** - generalidade: universalidade da prestação dos serviços a todas as categorias de usuários;

**VII** - cortesia na prestação dos serviços: tratamento aos usuários com civilidade e urbanidade, assegurando o amplo e irrestrito acesso para a apresentação de reclamações e solicitação de esclarecimentos e serviços;

**VIII** - modicidade: a justa correlação entre os encargos da concessão, a remuneração do prestador de serviços e a contraprestação pecuniária paga pelos usuários;

**IX** - universalização: ampliação contínua da rede até o atendimento de toda a região de Goiânia, nos termos e limites da delegação ou concessão dos serviços públicos do Plano de Gestão do Prestador e do Plano Municipal de Saneamento Básico;

**X** - transparência: aplicação de mecanismos para a mais ampla divulgação e informação dos pedidos e das reclamações realizadas pelos usuários, bem como das tarifas, das suspensões e interrupções na prestação dos serviços, dos respectivos motivos e dos demais assuntos de interesse dos usuários, preferencialmente através da rede mundial de computadores (internet).

**§ 1º.** Para assegurar a manutenção adequada dos serviços, o prestador de serviços deverá adotar as providências necessárias, de modo a garantir condições adequadas de higiene, a minimizar a deterioração das instalações e



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

das demais estruturas, bem como eliminar possíveis contaminações ao meio ambiente e minimizar as perdas de água.

**§ 2º.** Visando garantir a qualidade da água fornecida aos usuários, o prestador de serviços deverá realizar a inspeção, limpeza e desinfecção dos reservatórios de distribuição e acumulação operados pelo prestador de serviço, a cada período de, no máximo, 06 (seis) meses com cronograma da programação previamente comunicada à Agência de Regulação de Goiânia – ARG:

**I** - juntamente com a limpeza e a desinfecção, deve ser realizada a inspeção nos reservatórios, avaliando os barriletes, acessos (escadas e portas), estrutura, vedação (tampas), impermeabilidade, torneiras-de-boia, extravasores, ventilação e demais tubulações, válvulas e registros;

**II** - no caso de intercorrências, problemas nos reservatórios, presença de sujeiras ou animais nos reservatórios, detecção de anomalia na água, entre outros, a limpeza e desinfecção devem ser antecipadas;

**III** - o prestador de serviço deverá detalhar os procedimentos de limpeza e desinfecção no Manual de Operações e Especificações Técnicas;

**IV** - o prestador de serviço também deverá observar os procedimentos registrados na NBR 5626:1998 e demais normas complementares ou substitutivas;

**V** - a realização da inspeção, limpeza e desinfecção dos reservatórios deverá ser registrada em documento específico atestado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, mantendo toda a responsabilidade técnica pela salubridade, pelo prestador de serviços;

**VI** - os resíduos e a água resultantes da limpeza dos reservatórios deverão ser dispostos em local adequado, conforme orientação e autorização do órgão competente.

**§ 3º.** Não se caracterizará como descontinuidade do serviço a suspensão do abastecimento efetuada por motivos de manutenção no sistema que dure



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

menos de 06 (seis) horas, bem como nas situações elencadas no Capítulo XV desta Resolução.

**§ 4º.** As interrupções causadas pelo descumprimento e/ou atraso na execução de obras e serviços, previstas no Plano de Gestão do Prestador, serão objeto de aplicação de sanções, conforme previsto nesta Resolução, demais resoluções do Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, e no Contrato de Concessão/ Programa.

**Art. 6º.** O prestador de serviços deverá utilizar-se de meios eficazes de macromedição em seus sistemas de abastecimento de água.

**Parágrafo único:** As macromedições serão realizadas pelo prestador de serviços, com a definição de procedimentos e rotinas contidas no Manual de Operações e Especificações Técnicas.

**Art. 7º.** O prestador de serviços deverá organizar e atualizar as informações referentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com registro obrigatório disponível para Agência de Regulação de Goiânia – ARG, nos seguintes termos:

**I** - cadastro dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, com informações que permitam a identificação do quantitativo de água tratada produzida e de esgoto coletado e/ou tratado, suas localizações, seus equipamentos, suas modificações, suas paralisações ou desativações;

**II** - registro atualizado do funcionamento das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**III** - registro das ocorrências no sistema de abastecimento de água e/ou no de esgotamento sanitário, contendo as possíveis causas e as providências adotadas para solução dos problemas resultantes;

**IV** - operação e manutenção das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão apresentadas detalhadamente por projetos, especificações, normas e procedimentos,



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

considerando-se as orientações técnicas dos fabricantes de equipamentos utilizados nos sistemas.

**V** – manter registro das ocorrências de reclamações dos usuários com os prazos de atendimento.

**§ 1º.** Informatização das informações/medições/cobrança e divulgação em plataforma na internet.

**§ 2º.** Criação de um modelo virtual das redes de água e esgoto da cidade em um prazo de 05 (cinco) anos (plataforma *BuildingInformationModeling* – BIM ou equivalente).

**Art. 8º.** Para os casos de extravasamento de esgoto em poços de visita, til radial, til condominial e outros dispositivos de inspeção, o prestador de serviços deverá no prazo máximo de 12 (doze) horas, contados a partir do registro da primeira reclamação, cessar o extravasamento e realizar as intervenções necessárias ao funcionamento da estrutura.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO PEDIDO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA, ESGOTO E PONTO DE ENTREGA**

**Art. 9º.** Toda economia deverá interligar-se à rede pública, de acordo com o disposto no art. 45 da Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007, observado o disposto no Plano Municipal de Saneamento Básico, Plano Diretor de Goiânia, Plano de Gestão do Prestador e Resoluções aprovadas pelo Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 10.** É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas além do ponto de entrega de água tratada e de coleta de esgoto sanitário.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 11.** O pedido de ligação do ramal predial à rede de distribuição de água caracteriza-se por um ato do interessado, no qual ele solicita os serviços de abastecimento de água, enquanto a ligação à rede de coleta de esgoto dependerá da disponibilização.

**§ 1º.** As ligações poderão ser temporárias ou definitivas.

**§ 2º.** Em caso de disponibilidade de rede coletora de esgoto o prestador de serviços deverá informar ao usuário quanto às medidas para interligação à rede;

**§ 3º.** Em ambos os casos, o interessado assumirá a responsabilidade pelo pagamento das tarifas fixadas pela conexão e/ou pelo uso dos serviços, através de contrato firmado ou de contrato de adesão, conforme o caso.

**§ 4º.** No caso da disponibilização de rede coletora de esgoto e comunicação ao usuário, independente do pedido do usuário ou não, poderá haver cobrança do serviço pelo prestador;

**§ 5º.** Efetivado o pedido de ligação de água ao prestador de serviços, este cientificará ao usuário quanto à obrigatoriedade de:

**I** - apresentar a carteira de identidade, ou na ausência desta, outro documento de identificação equivalente com foto (Carteira Nacional de Habilitação, Carteira de Conselhos Profissionais) e o Cartão de Cadastro de Pessoa Física (CPF), quando pessoa física ou o documento relativo ao Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), quando pessoa jurídica;

**II** - apresentar documentos comprobatórios da propriedade ou da posse do imóvel;

**III** - efetuar o pagamento mensal pelos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário, de acordo com as tarifas homologadas pelo Município de Goiânia, sob a pena de interrupção da prestação dos serviços, nos termos desta Resolução;

**IV** - observar, nas instalações hidráulicas e sanitárias da unidade usuária, as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes, as normas e padrões do



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

prestador de serviços aprovadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, postas à disposição do interessado, sob pena de interrupção da prestação dos serviços, nos termos desta Resolução;

**V** - instalar, em locais apropriados de livre acesso, caixas destinadas à instalação de hidrômetros e outros aparelhos exigidos, conforme normas operacionais do prestador de serviços aprovadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**VI** - declarar o número de pontos de utilização da água na unidade usuária;

**VII** - celebrar os respectivos contratos de adesão ou de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário;

**VIII** - fornecer informações referentes à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária, à finalidade da utilização da água, ao uso de fontes alternativas de abastecimento de água, bem como comunicar ao prestador de serviços eventuais alterações supervenientes.

**§ 6º.** O prestador de serviços deverá encaminhar ao usuário cópia do contrato de adesão, até a data de apresentação da primeira fatura.

**§ 7º.** O prestador de serviços, mediante prévia aprovação da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, poderá definir procedimentos diferenciados para os seguintes casos especiais, em eventual necessidade de:

**I** - executar serviços nas redes públicas e/ou instalação de equipamentos do prestador de serviços ou do usuário, conforme a vazão disponível e a demanda a ser atendida;

**II** - obter autorização do titular dos serviços e dos demais órgãos competentes para a construção de adutoras e/ou interceptores, quando forem destinados ao uso exclusivo de prestação dos serviços;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**III** - apresentar licença emitida por órgão responsável pela preservação do meio ambiente e demais órgãos competentes, quando a unidade usuária localizar-se em área com restrições de ocupação;

**IV** - participar financeiramente das despesas relativas às instalações necessárias ao abastecimento de água e/ou coleta de esgoto, nos termos das normas legais, regulamentares ou pactuadas, com a devida anuência da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e do titular dos serviços;

**V** - tomar as providências necessárias à obtenção de eventuais benefícios estipulados pela legislação, com a devida notificação da Agência de Regulação de Goiânia – ARG do titular dos serviços.

**Art. 12.** O prestador de serviços poderá condicionar a ligação, a religação, reativação, alterações contratuais, bem como o aumento de vazão ou contratação de fornecimentos especiais à quitação de débitos decorrentes da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estiverem em nome do mesmo usuário.

**Art. 13.** Cada unidade usuária dotada de ligação à rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto será cadastrada pelo prestador de serviços, cabendo-lhe um só número de conta/inscrição.

**Art. 14.** O interessado, no ato do pedido de ligação à rede de distribuição de água e/ou de coleta de esgoto, será orientado sobre o disposto neste instrumento legal.

**Parágrafo único:** Ocorrendo reprovação das instalações na inspeção, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias a serem adotadas.

**Art. 15.** As ligações à rede de distribuição de água ou de coleta e afastamento de esgoto, para unidades situadas em áreas com restrições para ocupação, somente serão liberadas mediante autorização expressa da autoridade municipal competente, entidade de fiscalização ambiental, ou por determinação judicial.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 16.** As ligações à rede de distribuição de água ou de coleta e afastamento de esgoto de chafarizes, de banheiros públicos, de praças e de jardins públicos serão efetuadas pelo prestador de serviços, mediante solicitação da entidade interessada e responsável pelo pagamento dos serviços prestados, após expressa autorização do órgão municipal competente.

**Art. 17.** Lanchonetes, barracas, quiosques, trailers e outros estabelecimentos ou atividades econômicas fixas ou ambulantes, somente terão acesso aos ramais prediais de água e esgoto com a devida instalação de equipamentos de medição dos serviços, mediante a apresentação da licença de localização expedida pelo órgão municipal competente.

**Art. 18.** O dimensionamento e as especificações do alimentador e do coletor predial deverão estar de acordo com as normas técnicas da ABNT e do prestador de serviços, devidamente atestadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 19.** O ponto de entrega de água deverá situar-se na linha limite (testada) do terreno com o logradouro público, em local de fácil acesso, que permita a instalação e a leitura do hidrômetro.

**§ 1º.** Havendo conveniência técnica, observados os padrões do prestador de serviços, o ponto de entrega poderá situar-se dentro do imóvel em que se localizar a unidade usuária.

**§ 2º.** O prestador de serviços deverá elaborar memorial descritivo do(s) modelo(s) de padrão de ligação de água, compreendendo, no mínimo, o tipo do material, as dimensões das tubulações, das conexões, do medidor, da caixa de proteção e dos lacres, que devem constar no Manual de Atendimento.

**§ 3º.** O modelo de padrão de ligação deverá ser aprovado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, exigido nas novas ligações e sempre que houver necessidade de troca do padrão nas ligações existentes.

**§ 4º.** O prestador de serviços poderá desenvolver padrão de ligação de água específico para ligações que apresentem características especiais,



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

devidamente e formalmente identificadas pelo usuário e pelo prestador de serviços.

## **CAPÍTULO V**

### **DA LIGAÇÃO DE ÁGUA E COLETA DE ESGOTO**

#### **Seção I**

##### **Das ligações temporárias**

**Art. 20.** Consideram-se ligações temporárias as que se destinarem a canteiro de obras, em logradouros públicos ou áreas privadas, circos, exposições, parques de diversões, outros eventos e atividades, de caráter temporário.

**Parágrafo único:** As obras deverão ser faturadas de acordo com cada categoria de consumidor definidas na Regulação Econômica aprovada pelo Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 21.** No pedido de ligação temporária, o interessado deverá declarar o prazo de duração da ligação e o consumo estimado de água.

**§ 1º.** O volume consumido de água e o de esgoto coletado, afastado e tratado serão posteriormente aferidos e compensados com base no volume de água consumido, medido pelo hidrômetro.

**§ 2º.** O prestador de serviços, mediante justificativa técnica, poderá ajustar a estimativa apresentada pelo usuário.

**§ 3º.** As ligações temporárias em obras terão duração máxima de 24 (vinte e quatro) meses e poderão ser prorrogadas, mediante solicitação formal do usuário com a justificativa técnica da necessidade da prorrogação.

**§ 4º.** As ligações temporárias para os demais usuários terão duração máxima de 03 (três) meses e poderão ser prorrogadas por igual período,



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

mediante solicitação formal do usuário com a justificativa da necessidade da prorrogação.

**§ 5º.** Havendo interesse pela prorrogação da ligação temporária, o usuário deverá solicitá-la ao prestador de serviços com antecedência mínima de 15 (quinze) dias úteis do encerramento do contrato.

**§ 6º.** As despesas com instalação e retirada de rede e ramais utilizados em caráter temporário, bem como as despesas relativas aos serviços de ligação e desligamento correrão por conta do usuário e deverão ser pagas antecipadamente.

**§ 7º.** O prestador de serviços poderá exigir o pagamento antecipado do abastecimento de água e do esgotamento sanitário, de até 3 (três) ciclos completos de faturamento, relativos aos consumos declarados no ato da contratação.

**§ 8º.** No caso de pagamento antecipado, eventuais devoluções pelo prestador de serviços serão realizadas no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da retirada da ligação, mediante solicitação do usuário.

**§ 9º.** Eventuais saldos devedores deverão ser quitados pelo usuário na data da retirada da ligação.

**§ 10º.** São considerados como despesas referidas, no § 6º, os custos dos materiais aplicados e dos serviços realizados, tais como os relativos à mão-de-obra, aos equipamentos e ao transporte, inclusive para movimentação de terra, remoção e recomposição de pavimento.

**Art. 22.** O interessado deverá anexar, ao pedido de ligação, a planta ou croquis das instalações temporárias, bem como respectiva licença/autorização de localização e funcionamento emitida pelo órgão municipal competente.

Parágrafo único. Para ser efetuada a ligação solicitada, o interessado deverá ainda:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - executar as instalações de sua responsabilidade, de acordo com a planta, croquis e eventuais complementações solicitadas pelo prestador de serviços;

**II** - efetuar o pagamento das despesas previstas no art. 21, § 6º, 7º e 8º;

**III** - apresentar a devida licença emitida pelo órgão municipal competente.

**Art. 23.** Em ligações temporárias para execução de obras civis, o ramal predial poderá ser dimensionado de modo a ser aproveitado para a ligação definitiva.

**§ 1º.** A ligação definitiva de água deve ser precedida pela desinfecção da instalação predial de água e pela limpeza do reservatório predial, as quais deverão ser realizadas pelo usuário.

**§ 2º.** O usuário/interessado deverá informar ao prestador de serviços sobre a conclusão das obras para fins de ligação definitiva.

## **Seção II**

### **Das Ligações Definitivas**

**Art. 24.** Consideram-se ligações definitivas as que não apresentam limites de prazo de utilização e serão realizadas mediante a apresentação, quando for o caso, da comprovação de que foram atendidas exigências pertinentes da legislação.

**§ 1º.** Nas ligações de água e/ou de esgotamento sanitário efetuadas em estabelecimentos industriais e de serviços que tenham água como insumo, deverá o usuário declarar, no início de seu fornecimento, a previsão mensal do consumo de água.

**§ 2º.** Em casos especiais, mediante celebração de contrato com o usuário, o prestador de serviços poderá adotar outros critérios para as ligações definitivas, observados os estudos de viabilidade técnica e econômica, devidamente atestados pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 25.** Para que as ligações definitivas possam ser realizadas o interessado deverá executar as instalações de acordo com os padrões de serviços e efetuar o pagamento das despesas delas decorrentes e, nos casos que couber apresentar autorização do órgão competente.

**Art. 26.** O prestador de serviços tomará, a seu total e exclusivo encargo, a execução das ligações de água e/ou de esgoto sanitário, desde o ponto de tomada na rede pública disponível, no logradouro em que se localiza a propriedade a ser atendida, até a linha limite (testada) do terreno, em conformidade com os padrões e cronogramas definidos no Plano de Gestão do Prestador anexo ao Contrato de Concessão/Programa.

**§ 1º.** O ramal predial de água será executado pelo prestador de serviços, utilizando material próprio, com ônus para o usuário, através da cobrança da tarifa de ligação de água, conforme política de ligação contida no Manual de Operação e Especificações Técnicas.

**§ 2º.** As extensões de redes necessárias para as ligações definitivas passarão a integrar a rede pública;

**§ 3º.** O prestador de serviços, nos casos de condomínios, fornecerá água em uma única ligação e coletará o esgoto, também, em uma única ligação, sendo que as redes internas serão instaladas exclusivamente por conta dos respectivos incorporadores e/ou condôminos.

**§ 4º.** O prestador de serviços instalará o ramal predial de água e/ou de esgoto, de acordo com as normas técnicas brasileiras, em local que permita e facilite o acesso para a execução dos serviços de inspeção.

**§ 5º.** O dispositivo de ligação de esgoto será instalado pelo usuário, em local de fácil acesso, situado sempre que possível no passeio público, conforme política de ligação de esgoto do prestador de serviços, aprovada pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG e o titular dos serviços.

**§ 6º.** Caso o usuário não execute a instalação do dispositivo de ligação de esgoto, o prestador de serviços expedirá notificação formal para que providencie,

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

no prazo de máximo de 90 (noventa) dias corridos, as instalações de sua responsabilidade.

§ 7º. O prestador de serviços, não atendida a notificação prevista no § 6º deste artigo e existindo viabilidade técnica no passeio público, executará, com ônus para o usuário, o dispositivo de ligação de esgoto para fins de cobrança tarifária.

§ 8º. Não sendo possível executar o dispositivo de ligação de esgoto no passeio público e havendo recusa do usuário de executá-la na parte interna, o imóvel será considerado como ligado à rede pública de coleta de esgoto.

## CAPÍTULO VI

### DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**Art. 27.** Os serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário caracterizam-se como negócio jurídico de natureza contratual sendo o usuário responsável pelo pagamento das tarifas, a partir da disponibilização e habilitação da rede, bem como pelo cumprimento das demais obrigações estabelecidas pela legislação e órgãos competentes.

**Parágrafo único:** A prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário para os usuários em geral será formalizada por Contrato de Adesão.

**Art. 28.** O modelo do Contrato de Adesão para prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá ser homologado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 29.** O contrato de prestação de serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário deverá conter além das cláusulas essenciais aos contratos administrativos, outras que digam respeito:

I - à identificação do ponto de entrega e/ou de coleta;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**II** - à previsão de volume de água fornecida e/ou volume de esgoto coletado;

**III** - à condição de revisão para mais ou para menos, da demanda contratada, se houver;

**IV** - à data de início da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, bem como seu prazo de vigência;

**V** - aos critérios de rescisão contratual;

**VI** - às metas de continuidade e a melhoria da qualidade dos serviços, no caso de contratos específicos.

**Parágrafo único:** O prazo de vigência do contrato de prestação de serviços citado no parágrafo anterior deverá ser estabelecido considerando as necessidades das partes.

**Art. 30.** É obrigatória à celebração de Contrato de Prestação de Serviços de abastecimento de água e/ou Contrato de prestação de serviços de esgotamento sanitário entre o prestador de serviços e o usuário responsável pela unidade usuária a ser atendida, nos seguintes casos:

**I** – para atendimento a grandes consumidores, quando houver atendimento específico e diferenciado;

**II** - quando se tratar de abastecimento de água bruta, em conformidade com outorga de órgão competente de recursos hídricos, no qual será estabelecida a responsabilidade do usuário quanto aos riscos de utilização de água bruta;

**III** - para atendimento às entidades integrantes da Administração Pública de qualquer esfera de governo, bem como às reconhecidas como de utilidade pública;

**IV** - quando, para o abastecimento de água ou o esgotamento sanitário, o prestador de serviços tenha de fazer investimento específico, desde que fora ou intempestivo em relação ao Plano de Gestão do Prestador da concessão;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**V** - quando o usuário tiver que participar financeiramente da realização de obras de extensão ou melhorias da rede pública de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, para o atendimento de seu pedido de ligação.

**Art. 31.** O encerramento da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetuado segundo as seguintes características e condições:

**I** - por iniciativa do usuário, mediante pedido formal de desligamento da unidade usuária, observado o cumprimento das obrigações previstas nos contratos de abastecimento, de uso do sistema e de adesão, nos seguintes casos:

**a)** desocupação, demolição da edificação ou fusão de ramais prediais;

**b)** interdição judicial ou administrativa da edificação, sem condições de habitabilidade ou uso;

**c)** desapropriação de imóvel por interesse público;

**II** - por iniciativa do prestador de serviços, nos casos de sucessão de titularidade da unidade usuária.

**Parágrafo único:** No caso previsto no inciso I deste artigo, a condição de unidade usuária desativada deverá constar do cadastro, até que seja restabelecido o abastecimento em decorrência de novo pedido de ligação.

## **CAPÍTULO VII**

### **DOS PRAZOS DE EXECUÇÃO DE SERVIÇOS**

**Art. 32.** Tratando-se dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário em rede pública de distribuição e/ou coletora existente, os pedidos de vistoria e de ligação deverão ser atendidos no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, da seguinte forma:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - Até 04 (quatro) dias úteis para a vistoria ou orientação das instalações de montagem do padrão e, se for o caso, aprovação das instalações;

**II** - Até 06 (seis) dias úteis para a ligação, contados a partir da data de aprovação das instalações e do cumprimento das demais condições regulamentares.

**§ 1º.** A vistoria para atendimento da ligação deverá verificar, dentre outros, os dados cadastrais da unidade usuária e as instalações de responsabilidade do usuário.

**§ 2º.** Ocorrendo a não aprovação das instalações na vistoria, o prestador de serviços deverá informar ao interessado, por escrito de imediato, em caso de inviabilidade desta notificação, esta deverá se dar no máximo em 3 (três) dias úteis, o respectivo motivo e as providências corretivas necessárias a serem adotadas.

**§ 3º.** Na hipótese do § 2º, após a adoção das providências corretivas, o interessado deverá solicitar nova vistoria ao prestador de serviços, que deverá observar os prazos previstos nos incisos I e II deste artigo, podendo o prestador de serviços, a partir da 2ª revisão de vistoria, instituir preço público para cada visita adicional de verificação de atendimento às recomendações.

**§ 4º.** Na hipótese de nova vistoria, nos termos do parágrafo anterior, caso as instalações não sejam aprovadas por irregularidades que não tenham sido apontadas anteriormente pelo prestador, caberá a este as providências e as despesas decorrentes das medidas corretivas.

**§ 5º.** Caso os prazos previstos neste artigo não possam ser cumpridos por motivos alheios ao prestador dos serviços, este deverá apresentar ao usuário justificativa técnica em até 05 (cinco) dias úteis, contados da data do pedido de ligação, bem como estimativa de prazo para o atendimento de seu pedido.

**§ 6º.** Desde que cumpridas todas as exigências legais de responsabilidade do prestador dos serviços, considera-se motivo alheio ao prestador, dentre outros, a demora da expedição de autorizações e licenças imprescindíveis à



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

realização das intervenções necessárias à ligação, por parte dos entes públicos responsáveis pela gestão do uso do solo, das vias públicas e da organização do trânsito.

**§ 7º.** Caso os prazos previstos neste artigo não sejam cumpridos, ou sem a devida justificativa prevista nos § 6º e 7º, o prestador de serviço estará sujeito às penalidades previstas no Título IV desta Resolução e no Contrato de Concessão/Programa.

**Art. 33.** Os prazos para início e conclusão das obras e dos serviços a cargo do prestador de serviços serão suspensos quando:

**I** - o usuário não apresentar as informações que lhe couberem e/ou não adotar as providências de sua responsabilidade, previstas no Manual de Aprovação de Projetos;

**II** - não for obtida licença, autorização ou aprovação do órgão competente, após cumpridas todas as exigências legais;

**III** - não for outorgada a servidão de passagem ou disponibilizada via de acesso necessária à execução dos trabalhos;

**IV** - estiverem em desacordo com o Plano de Gestão do Prestador do Contrato de Concessão/Programa e com Plano Municipal de Saneamento Básico.

**§ 1º.** O usuário, no caso de suspensão da contagem do prazo, deverá ser informado por meio de correspondência específica com aviso de recebimento.

**§ 2º.** Os prazos voltarão a serem computados, tão logo se verifique a inexistência do impedimento, respeitando um prazo mínimo de até 05 (cinco) dias úteis.

**Art. 34.** O prestador de serviços deverá estabelecer prazos para a execução de outros serviços solicitados ou disponibilizados não definidos nesta Resolução.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

§ 1º. Os prazos para a execução dos serviços referidos no *caput* deste artigo deverão constar da “Tabela de Preços e Prazos de Serviços”, homologada pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG e disponibilizada pelo prestador de serviços aos interessados, na página eletrônica da concessionária, de forma visível e acessível.

§ 2º. Os serviços, cuja natureza não permita definir prazos na "Tabela de Preços e Prazos de Serviços", deverão ser acordados com o interessado, quando da solicitação, observando-se as variáveis técnicas e econômicas para a sua execução, dando ciência à Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

§ 3º. Caso os prazos previstos neste artigo não sejam cumpridos, o prestador de serviço estará sujeito às penalidades previstas nesta Resolução e no Contrato de Concessão/Programa.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DA INSTALAÇÃO DAS UNIDADES USUÁRIAS DE ÁGUA E ESGOTO**

**Art. 35.** As instalações das unidades usuárias dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário serão definidas, projetadas e construídas conforme normas do prestador de serviços homologadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, sem prejuízo do que dispõem as normas municipais vigentes.

**Parágrafo único:** Os despejos a serem lançados no corpo hídrico receptor deverão comprovadamente atender aos requisitos das normas legais e regulamentares.

**Art. 36.** Todas as instalações de água, após o ponto de entrega e as instalações de esgoto, antes do ponto de coleta, serão efetuadas às expensas do usuário, bem como sua conservação, podendo o prestador de serviços, quando conveniente, inspecioná-las.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 37.** Nas instalações das unidades usuárias dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário são vedados:

**I** - a interconexão de quaisquer pontos das instalações prediais utilizadas para abastecimento pela rede pública com tubulações alimentadas por água procedente de qualquer outra fonte;

**II** - a derivação de tubulações da instalação predial de água para suprir outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

**III** - o uso de quaisquer dispositivos intercalados nas instalações prediais que interfiram no abastecimento público de água;

**IV** - o despejo de águas pluviais, efluentes oleosos e gorduras nas instalações prediais de esgotos sanitários;

**V** - a derivação de tubulações da instalação de esgotamento sanitário para coleta de outro imóvel ou economia do mesmo imóvel que não faça parte de sua ligação;

**VI** - o emprego de bombas de sucção ou qualquer outro dispositivo, ligados diretamente no alimentador predial de água, com a finalidade de interferir na pressão natural da alimentação da unidade usuária.

**Parágrafo único:** Identificada qualquer das irregularidades descritas neste artigo, o prestador de serviço comunicará aos órgãos competentes.

**Art. 38.** Quando o usuário estiver distante do ponto de coleta de esgoto sanitário viável na rede pública e em nível superior às instalações da unidade usuária, este se responsabilizará pela construção, operação e manutenção dos equipamentos necessários à elevação do esgoto, que permitam a sua posterior captação pelo prestador ou outra alternativa técnica, obedecendo às especificações técnicas do prestador de serviços, da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT e às orientações dos demais órgãos competentes.

**Art. 39.** Os despejos que, por sua natureza, não puderem ser lançados diretamente na rede pública coletora de esgoto deverão, obrigatoriamente, serem



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

tratados previamente pelo usuário, às suas expensas e de acordo com as normas vigentes, sob a orientação e fiscalização do prestador de serviços e dos demais órgãos competentes.

**Parágrafo único:** O disposto neste artigo se aplica aos despejos de natureza hospitalar, industrial ou outros cuja composição necessite de tratamento prévio, conforme legislação vigente;

**Art. 40.** A ligação de esgoto industrial somente será executada pelo prestador de serviços mediante a apresentação pelo interessado das licenças ambientais, demais comprovações de cumprimentos das obrigações legais e outras autorizações emitidas pelos órgãos públicos e/ou entidades reguladoras.

**Parágrafo único:** O disposto no *caput* deste artigo se aplicará às atividades industriais e comerciais que necessitam de licença ambiental para seu funcionamento.

## CAPÍTULO IX

### DOS RAMAIS PREDIAIS DE ÁGUA E DE ESGOTO

**Art. 41.** Os serviços de abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário serão realizados através de ramais prediais para cada unidade usuária, conforme Manual de Operação e Especificações do prestador de serviços.

**§ 1º.** Em imóveis com mais de uma categoria de unidade usuária, a instalação predial de água de cada categoria deverá ser independente, assegurando a medição diferenciada por categoria.

**§ 2º.** O usuário deverá providenciar o desmembramento das instalações prediais dos imóveis que não atenderem ao disposto no parágrafo anterior, observado o disposto no art. 108 sob pena de sanção pelas irregularidades.

**Art. 42.** Os ramais prediais serão instalados e mantidos pelo prestador de serviços às suas expensas.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      [argoiania@gmail.com](mailto:argoiania@gmail.com)

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 43.** A substituição do ramal predial é de responsabilidade do prestador de serviços, sendo realizada com ônus para o usuário, apenas quando este der causa à necessidade de sua substituição.

**Art. 44.** A concepção e a implantação de sistema público de esgotamento sanitário deverão observar critérios de redução de custos e maximização no atendimento das unidades usuárias, ajustando a concepção e adequação às condições locais.

**Art. 45.** A implantação de sistema condominial de esgotamento sanitário poderá contar com ramais condominiais externos ou de passeio:

**§ 1º.** A decisão sobre o tipo e a localização do ramal condominial a ser implantado será baseada em especificações técnicas contidas no Manual de Operações e Especificações Técnicas do prestador de serviço, homologado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**§ 2º.** O prestador de serviços será responsável pela operação e manutenção dos ramais condominiais.

**Art. 46.** É vedado ao usuário intervir nas redes, no ramal predial e no padrão de ligação de água e/ou de esgoto, ainda que com o objetivo de melhorar suas condições de funcionamento.

**§ 1º.** Havendo qualquer alteração no funcionamento dos ramais prediais de água e de esgoto o usuário deverá solicitar ao prestador de serviços as adequações que julgar necessárias.

**§ 2º.** Os danos causados por intervenções indevidas do usuário, nas redes públicas e nos ramais prediais de água e de esgoto, serão reparados pelo prestador de serviços, às expensas do usuário, sem prejuízo das sanções eventualmente previstas no contrato de prestação de serviço.

**Art. 47.** O prestador de serviços efetuará a restauração de edificações, pavimentos de vias, passeios e outros logradouros públicos, removidos em decorrência de intervenções nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, no prazo de 72 (setenta e duas) horas, sob pena das





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

sanções previstas no Contrato de Concessão/Programa e resoluções do Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

§ 1º. Quando da execução de serviços de seu exclusivo interesse, o usuário será responsável pela restauração de edificações, pavimentos e passeios situados em área particular ou pública.

§ 2º. As restaurações de edificações, pavimentos e passeios deverão seguir, rigorosamente as orientações das normas técnicas brasileiras, asseguradas a efetiva recomposição estética e de desempenho, sob pena da obrigatoriedade de refazimento dos serviços.

## **CAPÍTULO X**

### **DOS LOTEAMENTOS, CONDOMÍNIOS, RUAS PARTICULARES, INCORPORAÇÕES E OUTROS**

**Art. 48.** Em loteamentos, condomínios, incorporações imobiliárias e outros empreendimentos similares, por solicitação do interessado, os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário serão disponibilizados, sempre que observado o disposto no art. 9º desta Resolução.

§ 1º. Para a interligação o interessado deverá solicitar a Análise de Viabilidade Técnica Operacional - AVTO ao prestador de serviço, o qual o expedirá, indicando prazo para atendimento, de acordo com Plano de Gestão do Prestador, que se constitui como parte integrante do Contrato de Concessão/Programa.

§ 2º. Na Análise de Viabilidade Técnica Operacional – AVTO, o prestador de serviços deverá descrever as diretrizes para a elaboração dos projetos do sistema de abastecimento de água e/ou sistema de esgotamento sanitário do



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

empreendimento, informando a previsão de prazo para que seja efetivada a ligação.

**§ 3º.** O prestador de serviços realizará a análise da solicitação e expedirá a Análise de Viabilidade Técnica operacional – AVTO, no prazo de 90 (noventa) dias corridos, contados após a confirmação do pagamento da taxa de análise.

**§ 4º.** O prestador de serviços não poderá negar a emissão o documento da Análise de Viabilidade Técnica Operacional, para áreas e prazos estabelecidos no Plano de Gestão do Prestador, para os seguintes casos:

**a)** Edificações residenciais de até 20 (vinte) unidades.

**b)** Escolas, hospitais, comércios, prédios públicos, indústrias cuja demanda de água seja igual ou inferior a 1,39 L/m<sup>2</sup>/dia.

**Art. 49.** O prestador de serviços deverá realizar as obras necessárias ao atendimento da solicitação de Análise de Viabilidade Técnica Operacional – AVTO, nos prazos definidos no Plano de Gestão do Prestador, anexo ao Contrato de Concessão/Programa.

**§ 1º.** Na impossibilidade de atendimento, a negativa do Análise de Viabilidade Técnica Operacional, nas áreas e prazos definidos no Plano de Gestão do Prestador deverá ser tecnicamente fundamentada pelo prestador de serviço e encaminhada à Agência de Regulação de Goiânia – ARG para análise e parecer

**§ 2º.** Para os casos em que a solicitação da Análise de Viabilidade Técnica Operacional – AVTO não contemplarem as áreas e datas estabelecidas no Plano de Gestão do Prestador, o prestador de serviços deverá informar ao interessado quanto à data prevista para o atendimento.

**§ 3º.** Caso o interessado queira realizar os respectivos empreendimento antecipadamente aos prazos definidos no *caput*, terá a opção de realizar parceria com a o prestador de serviços e deverá arcar com os custos, conforme estabelecido em objeto contratual específico, devidamente descrito e fundamentado tecnicamente, com correspondente memória de cálculo dos custos

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

a serem assumidos pelas partes e a referida antecipação não comprometa as obrigações e metas estabelecidas neste no Contrato de Concessão/Programa.

**§ 4º.** Empreendimentos que venham a apresentar densidade de ocupação superiores às previstas no Plano Diretor atual, deverão arcar com os custos de obras necessárias para viabilizar sua interligação ao sistema público de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

**Art. 50.** As parcerias firmadas entre o interessado e o prestador de serviços para a execução de obras de implantação dos sistemas de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário, serão objeto de instrumento contratual específico, denominados Termo de Cooperação ou Termo de Parceria.

**§ 1º.** É vedado ao prestador de serviços executar e/ou aprovar projeto de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário que estejam em desacordo com a legislação ou com as normas técnicas brasileiras e com o Manual de Operações e Especificações Técnicas, sob pena de sanções previstas no Contrato de Concessão/Programa e resoluções do Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**§ 2º.** Nas parcerias firmadas não poderá ser exigido dos interessados mais do que as obras necessárias e suficientes para o atendimento do seu empreendimento, a não ser que sejam indicadas como compensação de gastos do prestador de serviços com a viabilização do atendimento ao referido empreendimento, se realizadas antes do prazo previsto no Plano de Gestão do Prestador.

**§ 3º.** Serão encaminhados à Agencia de Regulação – ARG extratos dos Termos de Parceria e/ ou Cooperação assinados para devido acompanhamento e controle.

**Art. 51.** As áreas necessárias às instalações dos sistemas públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário que estejam situadas em áreas



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

particulares, voltadas ao atendimento do empreendimento, deverão ser regularizadas para fins da prestação dos serviços.

**Parágrafo único:** A regularização prevista no *caput* do artigo será realizada através da doação das áreas e das instalações ao Município de Goiânia e posterior cessão ao prestador de serviços.

**Art. 52.** As estruturas integrantes dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário, assentadas pelos interessados nos loteamentos de condomínios e outros empreendimentos similares, situadas à montante dos pontos de entrega e a jusante dos pontos de coleta, passarão a integrar as redes públicas distribuidoras e/ou coletoras, desde o momento em que a estas forem entregues ao Município e recebidas pelo prestador de serviços.

**Parágrafo único:** O prestador de serviços, na aprovação e recebimentos dos sistemas citados no *caput* devem fazê-lo com estrita observância das normas técnicas brasileiras e demais exigências do Manual de Aprovação de Projetos elaborado pelo prestador de serviços e homologado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 53.** As obras dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, internas aos loteamentos e outros empreendimentos similares, serão custeadas e construídas pelos interessados, conforme projeto aprovado pelo prestador de serviços e executadas sob sua fiscalização.

**§ 1º.** O interessado deverá comunicar ao prestador de serviços o início e final das obras que trata o *caput* deste artigo.

**§ 2º.** Na elaboração e execução dos projetos dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário deverão ser respeitadas as normas técnicas brasileiras e demais orientações do Manual de Aprovação de Projetos homologado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 54.** As obras de interligação das tubulações e equipamentos à rede do sistema de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário somente poderão ser executadas pelo interessado após a aprovação dos projetos pelo



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

prestador de serviços e sob a sua fiscalização, observadas, rigorosamente as normas técnicas brasileiras.

**Parágrafo único:** As obras de que trata este artigo terão seu recebimento definitivo, caso não haja pendências, após realização dos testes, para a avaliação do sistema em funcionamento, e da elaboração e aprovação do cadastro técnico, observadas as posturas municipais vigentes, as normas técnicas brasileiras e o Manual de Aprovação de Projetos, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos.

**Art. 55.** Após a aprovação dos projetos pelo prestador de serviços e a execução das infraestruturas de abastecimento de água e esgotamento sanitário em ruas particulares pelo interessado, o prestador de serviço deverá operar os sistemas, desde que respeitados os direitos de livre acesso à manutenção e à leitura dos hidrômetros.

**Art. 56.** Os demais procedimentos necessários à emissão da Análise de Viabilidade Técnica e Operacional - AVTO deverão constar do Manual de Aprovação de Projetos homologado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

## **CAPÍTULO XI DOS HIDRÔMETROS**

**Art. 57.** O prestador de serviços será obrigado a instalar hidrômetro nas unidades usuárias, para fins de medição do consumo de água.

**§ 1º.** Os hidrômetros adquiridos pelo prestador de serviços deverão ser aferidos por amostragem e deverão ter a certificação expedida pelo Instituto Nacional de Metrologia (INMETRO).



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 2º.** Toda ligação predial de água deverá ser provida de um registro externo, localizado antes do hidrômetro, de manobra privativa do prestador de serviços.

**§ 3º.** O prestador de serviços em situação, emergencial e em razão de dificuldade transitória, devidamente fundamentado, poderá, no período de até 120 (cento e vinte) dias corridos, efetuar ligações de água sem a instalação do hidrômetro.

**§ 4º.** A indisponibilidade de quaisquer equipamentos, materiais e serviços não poderão ser evocados pelo prestador de serviços para negar ou retardar a ligação e o início do abastecimento de água.

**Art. 58.** Os hidrômetros e as demais peças necessárias para a aferição de volume serão instalados de acordo com os padrões do prestador de serviços e normas técnicas pertinentes.

**§ 1º.** Os hidrômetros deverão ser devidamente lacrados e periodicamente inspecionados pelo prestador de serviços.

**I** - os hidrômetros para medições de vazão até 1,5m<sup>3</sup>/h deverão ser inspecionados quando atingirem a leitura de 1.500 m<sup>3</sup>;

**II** - os hidrômetros para medições de vazão até 3m<sup>3</sup>/h deverão ser inspecionados quando atingirem a leitura de 2.500 m<sup>3</sup>;

**III** - no ato da inspeção, se constatada a necessidade, o hidrômetro deverá ser trocado sem ônus ao usuário;

**IV** - o prazo máximo para substituição dos hidrômetros deverá obedecer as recomendações do INMETRO.

**§ 2º.** Quando constatada a necessidade técnica, será facultado ao prestador de serviços redimensionar, remanejar ou substituir os hidrômetros das ligações, mediante aviso aos usuários, no ato da troca, onde conste a justificativa para a substituição.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

§ 3º. Somente o prestador de serviços ou seu preposto poderá instalar substituir ou remover o hidrômetro, bem como indicar novos locais de instalação.

§ 4º. A substituição do hidrômetro, decorrente do desgaste normal de seus mecanismos, será executada pelo prestador de serviços, sempre que necessário, sem ônus para o usuário, mediante aviso no ato da troca.

§ 5º. Quando da execução dos serviços de substituição do hidrômetro, o usuário deverá ser informado, por escrito, acerca das leituras do medidor retirado e do instalado.

§ 6º. A substituição do hidrômetro decorrente da violação de seus mecanismos será executada pelo prestador de serviços, com ônus para o usuário, desde que comprovada a responsabilidade deste, mediante procedimento que garanta o contraditório e a ampla defesa.

§ 7º. O usuário assegurará o acesso do representante ou preposto de prestador de serviços ao padrão de ligação de água.

**Art. 59.** Os lacres instalados nos hidrômetros somente podem ser rompidos por representante ou preposto do prestador de serviços, e tendo numeração específica, constante do seu cadastro comercial, atualizado a cada alteração documentada, efetuada pelo prestador.

§ 1º. Nenhum hidrômetro poderá permanecer sem os devidos lacres numerados.

§ 2º. O prestador de serviços terá o prazo de 03 (três) anos contados à partir da vigência desta Resolução, para se adequar as exigências do parágrafo anterior.

§ 3º. O usuário, assim que constatar rompimento ou violação do lacre, deverá informar ao prestador de serviços, sob a pena de ser responsabilizado nos termos do art. 108 desta Resolução.

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 4º.** O prestador de serviços deverá informar ao usuário da necessidade do rompimento do lacre de segurança do hidrômetro, de modo a possibilitar o acompanhamento do serviço.

**Art. 60.** O usuário poderá obter a aferição dos hidrômetros pelo prestador de serviços.

**§ 1º.** O usuário poderá obter aferições nos hidrômetros por parte do prestador de serviços, devendo ser sem ônus para o usuário em até 01 (uma) verificação a cada 03 (três), ou, independente do intervalo de tempo da verificação anterior, quando o resultado constatar erro nos instrumentos de medição.

**§ 2º.** O prestador de serviços deverá informar, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis, a data fixada para a realização da aferição, de modo a possibilitar ao usuário o acompanhamento do serviço.

**§ 3º.** Excetuadas as situações previstas no §1º, ao usuário é facultado solicitar, a qualquer momento, aferição do hidrômetro arcando com os custos relativos a este procedimento, de acordo com a tabela de preços do prestador de serviços ou de terceiro legalmente habilitado.

**§ 4º.** Quando não for possível a aferição no local da unidade usuária, o prestador de serviços deverá acondicionar o hidrômetro em invólucro específico, a ser lacrado no ato de retirada para o transporte, até o laboratório de testes e entregar o comprovante do procedimento adotado ao usuário, devendo ainda informá-lo da data e do local fixados para a realização da aferição, para seu acompanhamento.

**§ 5º.** Caso a aferição tenha sido efetuada pelo prestador de serviços, este deverá encaminhar ao usuário o laudo técnico, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, informando de forma compreensível e de fácil entendimento as variações verificadas, os limites admissíveis, a conclusão final e esclarecendo quanto à possibilidade de solicitação de aferição junto ao órgão metrológico oficial ou outro laboratório acreditado.





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 6º.** Não concordando com o laudo, o usuário poderá solicitar, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento do resultado, a aferição do medidor por órgão metrológico oficial ou laboratório acreditado.

**§ 7º.** Caso o usuário opte por solicitar aferição junto ao órgão metrológico oficial, uma vez constatado que o resultado aponte que o laudo técnico do prestador estava adequado às normas técnicas, os custos decorrentes desse procedimento serão a arcados pelo usuário, enquanto que serão arcados pelo prestador, caso o resultado aponte irregularidades no laudo técnico do prestador.

**§ 8º.** Na hipótese de desconformidade do medidor com as normas técnicas, que acarrete faturamento incorreto, deverá ser observado o disposto no art. 99.

**§ 9º.** Serão considerados em funcionamento normal os medidores que atenderem à legislação metrológica vigente na data da aferição.

**Art. 61.** Os hidrômetros e os registros de passagem deverão ser instalados em caixas de proteção padronizadas, de acordo com a política de ligação de água do prestador de serviços previamente aprovada pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

## **CAPÍTULO XII**

### **DO CONSUMO DE ÁGUA**

**Art. 62.** Para a determinação do consumo de água, as ligações serão classificadas em medidas e não medidas.

**Art. 63.** Para as ligações medidas, o volume consumido será o apurado por leitura em hidrômetro, obtido pela leitura realizada atual e a anterior, conforme ciclo de faturamento.

**§ 1º.** Não sendo possível a realização da leitura em determinado período, em decorrência de anormalidade no hidrômetro; de impedimento comprovado ao

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

seu acesso ou nos casos fortuitos e de força maior a apuração do volume será feita com base na média aritmética dos consumos faturados nos últimos 06 (seis) meses, com valores corretamente medidos.

**§ 2º.** O procedimento do parágrafo anterior somente poderá ser aplicado por 03 (três) ciclos consecutivos e completos de faturamento, devendo o prestador de serviços comunicar ao usuário, por escrito, a necessidade de desimpedir o acesso ao hidrômetro.

**§ 3º.** Após o terceiro ciclo consecutivo de faturamento, efetuado pela média aritmética ou estimada, o prestador de serviços somente poderá faturar 50% (cinquenta por cento) do consumo médio nos ciclos subsequentes, exceto nos casos em que o usuário impossibilite a realização da leitura, situação na qual o prestador de serviços poderá aplicar penalidade conforme previsto no contrato de adesão/prestação de serviço.

**§ 4º.** Em caso de falta ou imprecisão de dados para os cálculos, poderão ser adotados os seguintes procedimentos:

**I** - o primeiro ciclo de faturamento ou fração deste será projetada para 30 (trinta) dias corridos, posterior à instalação do novo hidrômetro;

**II** - a adoção do consumo estimado, mínimo, médio, superior ou informado, comunicando ao usuário, por escrito, a forma de cálculo a ser utilizada conforme critérios estabelecidos pelo prestador de serviços e aprovados pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**§ 5º.** No faturamento subsequente à remoção do impedimento, efetuado até o sexto ciclo consecutivo, deverão ser feitos os acertos relativos ao faturamento do período em que o hidrômetro não foi lido. Após o acerto gerado, não haverá possibilidade de promover futura compensação por parte do prestador de serviços, caso se verifique saldos positivos entre os valores médios e faturados.

**Art. 64.** O prestador de serviços efetuará as leituras, bem como os faturamentos, em intervalos de aproximadamente 30 (trinta) dias corridos,

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

observados o mínimo de 27 (vinte e sete) dias e o máximo de 35 (trinta e cinco) dias corridos, de acordo com o calendário de leitura, com eventuais situações especiais e com o cronograma de atividades apresentados e aprovados pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG

**§ 1º.** O faturamento inicial deverá corresponder a um período não inferior a 05 (cinco), nem superior a 35 (trinta e cinco) dias corridos.

**§ 2º.** Havendo, excepcionalmente a necessidade de reprogramar o calendário, as leituras poderão ser realizadas em intervalos de, no mínimo 05 (cinco) dias e, no máximo 47 (quarenta e sete) dias corridos, devendo o prestador de serviços comunicar, por escrito aos usuários, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento.

**§ 3º.** O prestador de serviços deverá informar na fatura a data prevista para a realização da próxima leitura.

**§ 4º.** Havendo concordância do usuário, o consumo final poderá ser estimado proporcionalmente ao número de dias decorridos do ciclo compreendido entre as datas de leitura e do pedido de desligamento, com base na média mensal dos últimos 06 (seis) ciclos de faturamento.

**§ 5º.** O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o calendário das respectivas datas fixadas para a leitura dos hidrômetros, apresentação e vencimento da fatura.

**§ 6º.** Qualquer modificação das datas fixadas para a leitura dos hidrômetros e para a apresentação da fatura deverá ser previamente comunicada ao usuário, por escrito, com antecedência mínima de um ciclo completo de faturamento, em relação à data prevista para a modificação.

**Art. 65.** As ligações estimadas, o consumo de água e/ou de esgotamento sanitário será fixado por estimativa de consumo, conforme cadastro comercial e tabela de categorias e subcategorias aprovadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, a qual deverá levar em consideração as normas técnicas da



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

ABNT, os estudos de evolução de consumo e/ou outros parâmetros considerados pelo prestador de serviços.

**Parágrafo único:** O prestador notificará a autoridade competente quando identificar, em imóveis atendidos com rede pública de abastecimento de água, a existência de fonte alternativa de abastecimento em desacordo com a legislação pertinente.

**Art. 66.** Em agrupamentos de imóveis ou em imóveis com mais de uma economia, dotados de um único medidor, o consumo de cada economia será apurado de acordo com o cadastro comercial do prestador de serviço.

**Parágrafo único:** Nas hipóteses previstas neste artigo, havendo também medições individualizadas, a diferença positiva ou negativa apurada entre o consumo global e o somatório dos consumos individuais será rateada entre as economias.

### **CAPÍTULO XIII**

#### **DO VOLUME DE ESGOTO COLETADO**

**Art. 67.** Para efeito de faturamento será considerado como volume de esgoto coletado e afastado 80% (oitenta por cento) do volume de água consumido e faturado, e será cobrado segundo valores estipulados pela estrutura tarifária vigente, aprovada pela Agência e Regulação de Goiânia e homologada pelo Titular dos Serviços.

**§ 1º.** O faturamento dos serviços de esgoto ocorrerá somente sobre os imóveis servidos por redes públicas de esgotamento sanitário e terá como base:

I - o volume de água consumido e faturado pelo prestador, medido ou não-medido;

II - o consumo de água de fonte alternativa;

III - a estimativa de volume de esgoto gerado pela utilização de água como insumo em processos produtivos.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 2º.** Quando o usuário utilizar fonte alternativa de abastecimento de água será facultado ao prestador de serviços a instalação de hidrômetro, para fins de medição do consumo de água e dos serviços de coleta de esgoto.

**§ 3º.** Na hipótese do parágrafo anterior é dever do usuário franquear ao prestador de serviços acesso à unidade usuária e às suas instalações para instalação do hidrômetro e conseqüentemente leituras e medições.

**§ 4º.** As fontes de água alternativa que não forem ligadas à rede de esgoto comprovadas através de vistoria, não servirão de base de cálculo para o faturamento do esgotamento daquela economia.

## **CAPÍTULO XIV**

### **DA CLASSIFICAÇÃO E DOS CADASTROS**

**Art. 68.** O prestador de serviços classificará a economia de acordo com a atividade nela exercida e conforme estabelecido nas normas da Regulação Econômica da aprovada pelo Conselho de Gestão e Regulação da Agência de Regulação de Goiânia - ARG.

**Art. 69.** Afim de permitir a correta classificação da economia, caberá ao usuário informar ao prestador de serviços a exata natureza da atividade nela desenvolvida e a finalidade da utilização da água, bem como as alterações supervenientes que importarem em reclassificação, respondendo na forma legal por declarações falsas ou omissão de informações.

**§ 1º.** O prestador de serviços, nos casos em que a reclassificação da unidade usuária implicar em novo enquadramento tarifário, deverá proceder aos ajustes necessários, com os seguintes encaminhamentos:

**I** - a reclassificação, no ato da emissão da fatura, só poderá acontecer com a imediata notificação ao usuário;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**II** - quando for o caso, emissão de comunicado ao usuário responsável, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da reclassificação;

**III** - emissão comunicado específico ao usuário, no prazo mínimo de 10 (dez) dias úteis antes da apresentação da fatura subsequente à reclassificação, esclarecendo as condições da nova categoria e tarifa.

**§ 2º.** O prazo entre a revisão cadastral e o vencimento da fatura subsequente corrigida não poderá ser inferior a 30 (trinta) dias corridos.

**§ 3º.** Em casos de erro de classificação da economia por culpa exclusiva do prestador de serviços, o usuário deverá ser ressarcido dos valores cobrados a maior, preferencialmente na fatura subsequente ou se solicitado no dinheiro.

**§ 4º.** Em caso de erro de classificação da economia por omissão ou informação indevida do usuário, o prestador de serviços poderá cobrar a diferença de pagamentos efetuados a menor.

**Art. 70.** O prestador de serviços deverá organizar e manter atualizado o cadastro relativo às unidades usuárias, no qual conste, obrigatoriamente as seguintes informações:

**I** - identificação do usuário:

**a)** nome completo;

**b)** número e órgão expedidor da carteira de identidade ou na ausência desta, de outro documento de identificação;

**c)** número de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica - CNPJ ou no Cadastro de Pessoa Física - CPF.

**II** - número de conta da unidade usuária;

**III** - endereço da unidade usuária, incluindo o nome do município;

**IV** - número de economias por categorias;

**V** - data de início do abastecimento;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**VI** - histórico de leituras e de faturamento referentes aos últimos 60 (sessenta) ciclos consecutivos e completos;

**VII** - código referente à tarifa e/ou categoria aplicável.

**Art. 71.** Para efeito desta Resolução considera-se economia a unidade econômica caracterizada conforme os seguintes critérios:

**I** - cada prédio ou edificação com instalação individualizada;

**II** - cada casa, ainda que sem numeração, que conte com instalação individual;

**III** - cada apartamento residencial;

**IV** - cada loja, ainda que sem numeração própria, que conte com instalação individual;

**V** - as áreas de uso comum de prédios ou conjunto de edificações, as quais são de responsabilidade do condomínio, da administração ou do proprietário;

**VI** - cada loja e residência com a mesma numeração e instalação de água em comum.

**Parágrafo único:** A unidade econômica não caracterizada nos incisos acima, para efeito da determinação do número de economias, adotará os critérios consoantes àquela que exercer atividade similar.

**Art. 72.** As economias atendidas com serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário são classificadas de acordo com as normas estabelecidas na Regulação Econômica aprovada pelo Conselho de Gestão e Regulação da Agência de Regulação de Goiânia.

## **CAPÍTULO XV**

### **DA SUSPENSÃO DOS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 73.** Os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário poderão ser interrompidos, a qualquer tempo, sem prejuízo de outras sanções e nos termos da lei, nos seguintes casos:

**I** - situações que atinjam a segurança de pessoas e bens, especialmente as situações de emergência e as que coloquem em risco a saúde da população ou de trabalhadores dos serviços de saneamento básico;

**II** - manipulação indevida, por parte do usuário, da ligação predial, inclusive o hidrômetro, ou qualquer outro componente da rede pública;

**III** - necessidade de efetuar reparos, modificações ou melhorias urgentes no sistema, enquanto durarem as obras de reparo, modificação ou melhoria;

**IV** - revenda ou abastecimento de água a terceiros pelo usuário;

**V** - ligação clandestina ou religação à revelia;

**VI** - deficiência técnica e/ou de segurança das instalações da unidade usuária que ofereçam riscos iminentes de danos a pessoas ou bens;

**VII** - solicitação do usuário, nos limites estabelecidos nesta Resolução;

**VIII** - negativa do usuário em permitir a instalação de dispositivo de leitura de água consumida, após ter sido previamente notificado a respeito.

**Parágrafo único:** O prestador de serviços deverá, após a interrupção dos serviços, comunicar imediatamente ao usuário e, nos casos descritos nos incisos I e III, à Agência de Regulação de Goiânia – ARG os motivos da interrupção dos serviços, informando quais as providências necessárias para o religamento do abastecimento de água, salvo na situação prevista no inciso VII deste artigo.

**Art. 74.** O prestador de serviços, após aviso ao usuário, com comprovação do recebimento com antecedência mínima de 30 (trinta) dias corridos da data prevista para a suspensão, poderá suspender a prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário:





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

I - por inadimplemento do usuário do pagamento das tarifas, com a indicação das faturas que caracterizaram a inadimplência;

II - por impedimento, pelo usuário, de instalação ou acesso ao medidor disposto no § 7º do art. 58.

III - quando não for solicitada a ligação definitiva, após concluída a obra atendida por ligação temporária.

§ 1º. É vedado ao prestador de serviços interromper a prestação dos serviços por débitos vencidos ou por impedimento de acesso ao imóvel que não foram notificados.

§ 2º. O aviso prévio e as notificações formais deverão ser escritos de forma compreensível e de fácil entendimento.

§ 3º. Ao efetuar a suspensão dos serviços, o prestador de serviços deverá entregar aviso discriminando o motivo gerador da suspensão.

§ 4º. Entende-se por suspensão indevida a interrupção do abastecimento de água nas seguintes situações:

I - sem comunicação prévia ao usuário;

II - antes do prazo previsto na legislação vigente;

III - pagamento da fatura no dia do corte e antes da interrupção do abastecimento, caso o usuário informe e comprove com antecedência ao prestador de serviços da quitação do débito.

§ 5º. Constatada que a suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou de coleta de esgoto sanitário foi indevida, o prestador de serviços ficará obrigado a efetuar a religação, no prazo máximo de 06 (seis) horas, sem ônus para o usuário.

§ 6º. No caso de suspensão indevida da prestação dos serviços, o prestador de serviços deverá creditar na fatura subsequente, a título de indenização ao usuário, o maior valor dentre:



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**a)** o dobro do valor estabelecido para o serviço de religação de urgência;

**b)** 20% (vinte por cento) do valor líquido da última fatura emitida antes da interrupção indevida da unidade usuária.

**§ 7º.** A suspensão do abastecimento de água e/ou interrupção da coleta de esgoto somente poderá ser realizada em dias úteis.

**Art. 75.** O usuário com débitos vencidos, resultantes da prestação do serviço, após esgotadas as medidas administrativas para a cobrança, poderá ter seu nome registrado nas instituições de proteção ao crédito e cobrado judicialmente.

**Art. 76.** Havendo acordo de parcelamento dos débitos, segundo critério proposto pelo prestador de serviços e dentro de diretrizes aprovadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, o usuário poderá fazer a solicitação para ter seus serviços restabelecidos, o qual deverá ocorrer no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas.

**Art. 77.** A suspensão dos serviços de abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto sanitário ao usuário que preste serviço público ou essencial à população, por falta de pagamento, será precedida de aviso prévio emitido ao usuário, após, no mínimo 120 (cento e vinte dias) corridos contados da data da ocorrência da última inadimplência e com antecedência mínima de 30 (trinta) dias da data prevista para a interrupção dos serviços.

**§ 1º.** Entende-se como serviço público ou essencial à população as atividades desenvolvidas nas seguintes unidades usuárias:

**I** - estabelecimentos de saúde;

**II** - instituições educacionais;

**III** - instituições de internação coletiva;

**IV** - postos policiais, delegacias, unidades do corpo de bombeiros, cadeias ou penitenciárias;

**V** - aeroportos e demais terminais de transporte de passageiros.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 2º.** A suspensão do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto, sem a devida comunicação à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, nos casos previstos neste artigo, configura-se como suspensão e/ou interrupção indevida.

**§ 3º.** Caracterizada a suspensão e/ou interrupção indevida do abastecimento de água e/ou da interrupção da coleta de esgoto descrita no § 1º deste artigo, o prestador de serviços deverá efetuar a religação, no prazo de até 6 (seis) horas.

**§ 4º.** O não atendimento no prazo do parágrafo anterior, poderá ensejar na penalização do prestador de serviços, conforme penalidades previstas no Contrato de Concessão/Programa e resoluções do Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 78.** Os ramais prediais de água e esgotamento sanitário poderão ser desligados das redes públicas, nas seguintes hipóteses:

**I** - por interesse do usuário, mediante pedido formal, observado o cumprimento das obrigações previstas em contrato e na legislação, nos seguintes casos:

- a)** imóvel demolido;
- b)** desapropriação do imóvel;
- c)** fusão de ramais prediais.
- d)** lembramento de lote;
- e)** caso fortuito ou força maior.

**II** - por ação do prestador de serviços nos seguintes casos:

- a)** interrupção da ligação por atraso de pagamento superior a 60 (sessenta) dias;
- b)** desapropriação do imóvel;
- c)** fusão de ramais prediais;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

d) lançamento de despejos que exijam tratamento prévio na rede de esgotos.

e) por prática de ligação clandestina ou irregular.

§ 1º. Nos casos de pedido para supressão de ramal de esgotamento sanitário o usuário deverá apresentar a autorização dos órgãos de saúde pública e do meio ambiente.

§ 2º. Nos casos de desligamento de ramais onde haja a possibilidade de ser restabelecida a ligação, a unidade usuária deverá permanecer cadastrada junto ao prestador de serviços.

§ 3º. O término da relação contratual entre o prestador de serviços e o usuário será efetivado com o desligamento definitivo dos ramais prediais de água e/ou de esgotamento sanitário.

**Art. 79.** As despesas com o desligamento, a interrupção e/ou com o restabelecimento do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto será de responsabilidade do usuário.

**Art. 80.** Fica vedada ao prestador de serviços a realização de corte de abastecimento de água, nas sextas-feiras ou em vésperas de feriados nacionais, estaduais ou municipais, sob pena das sanções previstas no Contrato de Concessão/Programa e nas resoluções do Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 81.** O prestador de serviços deverá comunicar imediatamente à Agência de Regulação de Goiânia - ARG as situações de emergências que possam resultar na interrupção de funcionamento dos sistemas e/ou causem transtornos à população, tais como rompimento de adutoras, desvio ou paralisação de operação de estações de tratamento de esgoto, vazamentos de produtos perigosos, dentre outras situações equivalentes.

**Parágrafo único:** A comunicação de ocorrência deverá ser identificada por numeração própria e conter, de forma sintética, ao menos as seguintes informações:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

- I - local afetado;
- II - data e hora da ocorrência;
- III - descrição do problema e suas causas;
- IV - providências para solução do problema;
- V - previsão de data e hora para a solução.

## **CAPÍTULO XVI**

### **DA RELIGAÇÃO E DO RESTABELECIMENTO DOS SERVIÇOS**

**Art. 82.** Os procedimentos de religação serão reconhecidos como executados quando do restabelecimento dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário realizado pelo prestador de serviços.

**Art. 83.** Cessado o motivo da interrupção, inclusive nos casos de pagamento ou renegociação dos débitos, multas, juros e atualização monetária, o prestador de serviços restabelecerá os serviços de abastecimento de água e/ou o esgotamento sanitário, no prazo de até 24 (vinte e quatro) horas.

**Parágrafo único:** A retomada da prestação dos serviços não poderá ser negada pelo prestador de serviços por débitos com mais de 90 dias de atraso.

**Art. 84.** O prestador de serviços deverá manter estrutura adequada à realização de procedimentos de religação de urgência, no prazo de até 6 (seis) horas, para dias úteis, de até 14 (doze) horas, para feriados e finais de semana e para solicitações realizadas após as 18 (dezoito) horas, nos dias úteis, entre o pedido de religação e o atendimento, com ônus para o usuário, salvo suspensão indevida.

**Parágrafo único:** O prestador de serviços, ao adotar a religação de urgência, deverá:



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

I - informar ao usuário o valor a ser cobrado e os prazos relativos às religações normais e às de urgência identificadas pelo prestador de serviços conforme classificação das diferentes situações publicadas em documento homologado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**Art. 85.** O prestador de serviços deverá manter, por um período mínimo de 01 (um)ano, em arquivo, o registro dos valores cobrados e dos horários da solicitação dos serviços de religação e sua execução.

## **CAPÍTULO XVII**

### **DA COBRANÇA DOS SERVIÇOS**

**Art. 86.** Os serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário serão remunerados através do pagamento de tarifas pelo usuário, reajustáveis e revisadas nos termos das normas legais, regulamentares, pactuadas e aprovadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG e homologadas pelo titular dos serviços.

**Parágrafo único:** O valor da tarifa de coleta e tratamento de esgoto será calculado com base no percentual da tarifa de água, conforme estrutura tarifária vigente, pactuada e aprovada pelo Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 87.** A estrutura tarifária, aprovada pelo Conselho de Gestão e Regulação – CGR, será distribuída por categoria e por faixa de consumo, com vistas à obtenção de faturamento médio que compatibilize os aspectos econômicos e financeiros aos objetivos sociais, mantendo-se tarifas módicas e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

## **CAPÍTULO XVIII**

### **DAS FATURAS E DOS PAGAMENTOS**

**Art. 88.** As tarifas relativas ao abastecimento de água, ao esgotamento sanitário e a outros serviços realizados serão cobradas por meio de faturas emitidas pelo prestador de serviços ao usuário, oferecendo ao mesmo a fixação das datas de vencimento.

**§ 1º.** O prestador de serviços deverá orientar o usuário quanto ao calendário de leitura e de entrega de faturas.

**§ 2º.** O prestador de serviços emitirá segunda via da fatura, sem ônus para o usuário, nos casos de problemas na emissão e no envio da via original ou incorreções no faturamento.

**§ 3º.** O prestador de serviços deverá oferecer 06 (seis) alternativas de datas de vencimento da fatura ao longo de um mês, para escolha do usuário.

**Art. 89.** A fatura deverá ser entregue, prioritariamente, no endereço da unidade usuária até a data estabelecida para sua apresentação, com antecedência mínima de 10 (dez) dias corridos excluindo-se, nesta contagem o dia da apresentação e incluindo-se o dia do vencimento.

**Art. 90.** A fatura deverá conter obrigatoriamente as seguintes informações:

- I** - nome do usuário;
- II** - número ou código de referência e classificação da unidade usuária;
- III** - endereço da unidade usuária;
- IV** - número do hidrômetro;
- V** - leituras anteriores e atuais de medição do hidrômetro;
- VI** - data da leitura anterior e da atual;
- VII** - data de apresentação da fatura;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**VIII** - consumo de água do mês correspondente à fatura;

**IX** - histórico do volume consumido nos últimos 6 (seis) meses e média atualizada;

**X** - valor total a pagar e data do vencimento da fatura;

**XI** - discriminação dos serviços prestados, com os respectivos valores;

**XII** - descrição dos tributos incidentes sobre o faturamento;

**XIII** - multa por atraso de pagamento, com informação de fatura vencida;

**XIV** - indicador de qualidade da água potável – IQA, segundo a Portaria do Ministério da Saúde;

**XV** - indicador de tratamento de esgotos – IQE, segundo Portaria do Ministério da Saúde;

**XVI** - os números dos telefones e endereços eletrônicos das ouvidorias do prestador de serviços e da Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**XVII** - indicação da existência de parcelamento pactuado com o prestador de serviços, com as demonstrações referentes ao parcelamento efetuado e informação de faturas pendentes;

**XVIII** - aviso sobre a constatação de alto de consumo.

**§ 1º.** Além das informações relacionadas nos incisos deste artigo fica facultado ao prestador de serviços incluir na fatura outras informações julgadas pertinentes, campanhas de educação ambiental e sanitária, informações solicitadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, bem como a veiculação de propagandas comerciais, desde que não interfiram nas informações obrigatórias e respeitem à legislação pertinente.

**§ 2º.** É vedada, em qualquer hipótese, a divulgação de mensagens político-partidárias nas faturas ou quaisquer outros documentos enviados pelo prestador de serviços aos usuários.





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 91.** Das faturas emitidas caberá reclamação pelo usuário, sendo que o prestador de serviços deverá, no ato da reclamação, fornecer ao usuário a data e o número do protocolo e apresentar o seu posicionamento acerca da reclamação, no prazo de 10 (dez) dias úteis, emitindo, se for o caso, nova fatura.

**Parágrafo único:** O usuário, não concordando com o posicionamento do prestador de serviços, poderá reclamar à Ouvidoria da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, fornecendo a data, fundamentos e o número do protocolo da referida reclamação.

**Art. 92.** Nas unidades ou atividades em que se identificarem ligações clandestinas às redes públicas, as tarifas de água e/ou de esgoto serão cobradas, desde a data em que o prestador de serviços iniciou a operação no logradouro, onde foi identificada a ocorrência ou a partir da data da expedição de alvará de construção, quando não puder ser verificada a época da ligação à rede pública, limitada ao período máximo de 36 (trinta e seis) meses.

**Parágrafo único:** O prestador de serviços poderá encaminhar as medidas judiciais cabíveis para a liquidação e cobrança dos débitos decorrentes da situação descrita no *caput* deste artigo, podendo condicionar a ligação do serviço para a unidade usuária ao pagamento integral do débito.

**Art. 93.** A fatura poderá ser cancelada ou alterada a pedido do interessado ou por iniciativa do prestador de serviços, nos seguintes casos:

**I** - em caso de desocupação da economia, desde que o usuário quite os débitos;

**II** - demolição;

**III** - fusão de economias;

**IV** - incêndio;

**V** - interrupção da prestação dos serviços de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**VI** - outras situações, conforme critérios propostos pelo prestador de serviços e aprovados pelo Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Parágrafo único:** O cancelamento ou alteração da fatura vigorará a partir da data do pedido do usuário ou, quando a iniciativa for do prestador de serviços, de sua anotação no cadastro do prestador de serviços, não admitindo efeito retroativo.

**Art. 94.** As faturas não quitadas até a data do seu vencimento sofrerão acréscimo de juros de mora de 0,033% (zero vírgula zero trinta e três por cento) por dia de atraso, sem prejuízo da aplicação de multa de até 2% (dois por cento) e atualização monetária com base na variação do Índice Nacional de Preços ao Consumidor (INPC), publicado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) ou outro índice que o substitua.

**Art. 95.** O pagamento de uma fatura não implicará na quitação de eventuais débitos anteriores.

**Parágrafo único:** O prestador de serviços poderá efetuar a cobrança dos serviços na forma de duplicata especialmente emitida, sujeita a protesto.

**Art. 96.** O pagamento da fatura não impedirá que o usuário reclame a devolução dos valores considerados como indevidos e nela incluídos, acrescidos de juros de 1% ao mês pró-rata-dia e atualização monetária pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor – INPC, até o prazo máximo 90 (noventa) dias corridos.

**Art. 97.** O prestador de serviços deverá dispor de mecanismos de identificação de pagamento em duplicidade, impondo-se que as referidas devoluções ocorram até o próximo faturamento.

**§ 1º.** Os valores pagos em duplicidade pelos usuários, quando não houver solicitação em contrário, deverão ser devolvidos automaticamente nos faturamentos seguintes em forma de crédito.

**§ 2º.** Caso o usuário tenha informado o pagamento em duplicidade ao prestador, este deverá efetuar a devolução no prazo de 05 (cinco) dias úteis,

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

contado da informação do usuário, a menos que este manifeste preferência pela inserção do crédito na fatura seguinte.

§ 3º. O prestador não poderá efetuar corte quando constar pagamento duplicado e houver fatura em aberto. Devendo efetuar primeiro a compensação e notificar o usuário de eventual saldo devedor.

## **CAPÍTULO XIX**

### **DAS COMPENSAÇÕES DO FATURAMENTO**

**Art. 98.** Caso o prestador de serviços tenha faturado valores incorretos ou não efetuado qualquer faturamento por motivo de sua responsabilidade, o mesmo deverá observar os seguintes procedimentos:

I - no faturamento a menor poderá cobrar as quantias não recebidas, limitando a cobrança aos últimos 03 (três) ciclos de faturamento imediatamente subsequentes, mediante notificação formal e prévia no prazo não inferior a 30 (trinta) dias corridos e parcelando o valor, quando requerido pelo usuário;

II - no caso de faturamento a maior, o prestador de serviços deverá providenciar a devolução ao usuário das quantias recebidas indevidamente, cabendo a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago decorrente comprovado dolo do prestador de serviços.

§ 1º. No caso de faturamento a maior, conforme descrito no inciso II, o prestador deverá:

I - calcular o montante a ser devolvido considerando as tarifas e a estrutura de faixas tarifárias em vigor no período em que ocorreram as diferenças de faturamento, atualizadas e acrescidas de juros e multa, conforme critérios definidos no art. 94.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**II** - efetuar a devolução em moeda corrente ou por opção do usuário, por meio de compensação nas faturas subsequentes, até o primeiro faturamento posterior à constatação da cobrança a maior pelo prestador ou por aviso do usuário.

**§ 2º.** Caso a devolução já disponibilizada pelo prestador não seja recebida ou captada por ação ou omissão do usuário, em até 90 (noventa) dias corridos, caberá ao prestador efetuar a compensação nas faturas subsequentes.

**Art. 99.** Nos casos em que houver diferença a cobrar ou a devolver, o prestador de serviços deverá informar ao usuário, por escrito, quanto:

**I** - à irregularidade constatada;

**II** - à memória descritiva dos cálculos do valor apurado, referente às diferenças de consumos de água;

**III** - aos elementos de apuração da irregularidade;

**IV** - aos critérios adotados na revisão dos faturamentos;

**V** - à tarifa utilizada;

**VI** - ao direito de recurso previsto nos § 1º e § 3º deste artigo.

**§ 1º.** Caso haja discordância em relação à cobrança ou aos respectivos valores, o usuário poderá apresentar recurso junto ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a partir do recebimento da comunicação.

**§ 2º.** O prestador de serviços deliberará sobre recursos apresentados pelos usuários, no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados do recebimento do recurso, e comunicará sobre possível indeferimento ao usuário, por escrito, juntamente com a respectiva fatura.

**§ 3º.** A fatura de que trata o parágrafo anterior deverá se referir exclusivamente ao ajuste do faturamento, com vencimento previsto para 07 (sete) dias úteis da data do recebimento da comunicação pelo usuário.

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 4º.** O prestador de serviços deverá disponibilizar opção ao usuário para que, por seu livre arbítrio, possa receber a resposta prevista no parágrafo anterior por meio eletrônico.

**§ 5º.** Caso o usuário não concorde com o posicionamento do prestador de serviços, poderá reclamar à Ouvidoria da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, fornecendo a data, fundamentos e o número do protocolo da referida reclamação.

**§ 6º.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG informará ao prestador de serviços sobre as reclamações protocoladas e as suas respectivas datas.

**§ 7º.** Constatado o descumprimento dos procedimentos estabelecidos neste artigo ou ainda a improcedência ou incorreção do refaturamento, o prestador de serviços providenciará, quando houver, a devolução do indébito por valor igual ao dobro do que foi pago em excesso, salvo hipótese de engano justificável.

**Art. 100.** O prestador de serviços nos casos de alto consumo de água proveniente de vazamentos ocultos nas instalações internas do imóvel e mediante a eliminação comprovada do vazamento pelo usuário deverá:

**I** - no primeiro ciclo onde foi constatada a ocorrência, refaturar uma vez e meia a média do consumos dos últimos 06 (seis) meses; acrescida do consumo excedente calculado na primeira faixa de consumo da estrutura tarifária, de acordo com a categoria;

**II** - no segundo ciclo detectado, ainda, o consumo excedente, repetir o procedimento do inciso I deste artigo, porém adotando o consumo excedente identificado no segundo ciclo;

**III** - a partir do terceiro ciclo faturar pelo consumo medido, assumindo o usuário o ônus pelo vazamento.

**§ 1º.** Não será realizado o refaturamento previsto neste artigo, quando o consumo excedente na primeira referência for menor que 02 (duas) vezes a média dos últimos 06 (seis) meses.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

§ 2º. O usuário, para ter direito ao refaturamento previsto neste artigo, deverá comunicar ao prestador de serviços, a ocorrência do vazamento oculto, informar as providências tomadas e comprovar o seu o reparo.

§ 3º. É dever do prestador de serviços vistoriar o imóvel para comprovar a ocorrência do vazamento oculto e do respectivo reparo.

§ 4º. Comprovado o vazamento previsto neste artigo, a tarifa de esgoto será fixada com base na média de consumo de água dos últimos 6 (seis) meses.

§ 5º. O usuário, nos casos comprovados de má-fé ou de negligência com a manutenção das instalações prediais sob sua responsabilidade, perderá o direito ao refaturamento previsto neste artigo.

## **CAPÍTULO XX**

### **DO FATURAMENTO DE OUTROS SERVIÇOS**

**Art. 101.** O prestador de serviços poderá cobrar, desde que requeridos pelo usuário, os seguintes serviços:

I - ligação de unidade usuária;

II - vistoria de unidade usuária para fins de habite-se, alvará de uso e de ligações temporárias;

III - aferição de hidrômetro, exceto nos casos previsto no § 1º do art. 64;

IV - religação de unidade usuária, exceto no caso de suspensão/interrupção indevida;

V - emissão de segunda via de fatura, exceto se por meio da internet ou caso o prestador não tenha efetuado a entrega regular da fatura;

VI - outros serviços disponibilizados pelo prestador, com valores devidamente regulamentados pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG e aprovados pelo respectivo Conselho de Gestão e Regulação.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

§ 1º. Não será cobrada a primeira inspeção realizada para pedido de ligação de abastecimento de água e/ou de esgotamento sanitário.

§ 2º. A cobrança dos serviços previstos neste artigo somente poderá ser feita em contrapartida ao serviço efetivamente realizado pelo prestador de serviços, dentro dos prazos estabelecidos.

§ 3º. O prestador de serviços deverá manter, por período mínimo de 60 (sessenta) meses, em arquivo, à disposição da Agência de Regulação de Goiânia – ARG os registros dos valores cobrados, dos horários e das datas das solicitações e da execução dos serviços.

§ 4º. O prestador de serviços proporá “Tabela de Preços e Prazos de Serviços” a ser homologada pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG e divulgada aos interessados na página da internet e nos postos de atendimento, discriminando os serviços mencionados nesta Resolução e outros que julgar necessários.

## **CAPÍTULO XXI**

### **DAS RESPONSABILIDADES, INFRAÇÕES E SANÇÕES AOS USUÁRIOS**

**Art. 102.** É de responsabilidade do usuário a adequação técnica, a manutenção e a segurança das instalações internas da unidade usuária, situadas após ponto de entrega de água e antes do ponto de coleta de esgoto.

§ 1º. O prestador de serviços não será responsável, ainda que tenha procedido a inspeção, por danos causados a pessoas ou bens decorrentes de defeitos ou má utilização das instalações internas da unidade usuária.

§ 2º. Quando forem constatadas deficiências nas instalações internas da unidade usuária, em especial no padrão de ligação de água, o prestador de serviços deverá comunicar ao usuário, de forma clara, específica e discriminada a necessidade de execução das respectivas correções.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 103.** O usuário será responsável pela custódia do padrão de ligação de água e equipamentos de medição e outros dispositivos do prestador de serviços, a título gratuito, na qualidade de depositário, de acordo com suas normas procedimentais.

**Art. 104.** O usuário será responsável pelo pagamento das diferenças resultantes da aplicação de tarifas, no período em que a unidade usuária esteve incorretamente classificada, não tendo direito à devolução de quaisquer diferenças eventualmente pagas a maior quando constatada pelo prestador de serviços a ocorrência dos seguintes fatos:

I - declaração comprovadamente falsa de informação referente à natureza da atividade desenvolvida na unidade usuária ou a finalidade real da utilização da água fornecida;

II - omissão das alterações supervenientes que implicarem em reclassificação.

**Art. 105.** O prestador de serviços deverá comunicar à Agência de Regulação de Goiânia – ARG e aos órgãos ambientais competentes, quando identificado, o lançamento de esgotos sanitários na rede de águas pluviais e o lançamento de águas pluviais na rede pública de esgotamento sanitário, pelo usuário.

**Art. 106.** Constitui infração a prática decorrente da ação ou omissão do usuário a qualquer dos fatos seguintes:

I - ligações clandestinas e intervenção de qualquer ordem nos equipamentos e/ou nas instalações dos serviços públicos de abastecimento de água e/ou esgotamento sanitário de responsabilidade do prestador;

II - violação, manipulação ou retirada do hidrômetro ou lacre;

III - interconexão de instalação predial de água com tubulações alimentadas diretamente com fonte alternativa de água;





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**IV** - lançamento de esgoto na rede coletora, proveniente de fonte alternativa de água, sem aviso e autorização prévia do prestador de serviços;

**V** - utilização de tubulação de uma instalação predial de água para abastecimento de outro imóvel que não esteja cadastrado como outra economia;

**VI** - uso de dispositivos no ramal e/ou no cavalete que estejam fora da especificação do padrão da ligação ou da instalação predial que interfiram no medidor e/ou no abastecimento público de água;

**VII** - lançamento de águas pluviais nas instalações de esgotos sanitários;

**VIII** - lançamento de esgotos na rede coletora que não atendam aos padrões estabelecidos pelo prestador de serviços;

**IX** - impedimento injustificado ao acesso de empregados do prestador de serviços ou seu preposto após comunicação prévia, para leituras, inspeção, instalação, troca ou manutenção de equipamentos;

**X**- qualquer intervenção no ponto de abastecimento de água (cavalete) e de coleta de esgoto (caixa de inspeção) após a aprovação do pedido de ligação;

**Parágrafo único:** É dever do usuário comunicar ao prestador de serviços a existência de irregularidade na ligação de água e/ou de esgoto.

**Art. 107.** Verificada pelo prestador de serviços a ocorrência de faturamento a menor ou inexistência de faturamento decorrente de evidências de emprego de artifício ou qualquer outra infração não especificada no artigo 106, por parte do usuário, o prestador adotará os seguintes procedimentos:

**I** - lavratura de “Termo de Ocorrência de Irregularidade”, numerado, em formulário próprio, com as seguintes informações:

- a)** identificação do usuário;
- b)** endereço da unidade usuária;
- c)** dispositivo legal violado;
- d)** número de conta da unidade usuária;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

- e) atividade desenvolvida;
- f) prazo para apresentação de reclamação ao prestador de serviços;
- g) identificação e leitura do hidrômetro;
- h) selos e/ou lacres encontrados;
- i) descrição detalhada e em linguagem clara do tipo de irregularidade, de forma que a mesma fique perfeitamente caracterizada, com indicação da data e hora da constatação e outros meios que possam auxiliar nesta identificação;
- j) assinatura do usuário ou, na sua ausência, da pessoa presente na unidade usuária e sua respectiva identificação;
- k) identificação e assinatura do responsável do prestador de serviços:
  - I - data e hora da lavratura do termo.
  - II - uma via do Termo de Ocorrência de Irregularidade será entregue ao usuário e deverá conter informações que lhe possibilite solicitar perícia técnica.
  - III - caso haja recusa no recebimento ou assinatura do Termo de Ocorrência de Irregularidade, o fato será certificado no verso do documento que será remetido posteriormente pelo correio ao responsável pela unidade usuária, mediante aviso de recebimento;
  - IV - efetuar, quando pertinente, o registro da ocorrência junto à autoridade policial e requerer os serviços de perícia técnica do órgão responsável vinculado à segurança pública ou do órgão metrológico oficial para a verificação do medidor;
  - V - proceder a revisão do faturamento, por meio de critérios a serem adotados, na seguinte ordem de preferência:
    - a) aplicação de fator de correção determinado a partir da avaliação técnica do erro de medição;
    - b) na impossibilidade do emprego do critério previsto na alínea "a", aplicar-se-á o maior valor de consumo ocorrido em até 36 (trinta e seis) ciclos completos



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

de faturamento de medição normal, imediatamente anteriores ao início da irregularidade;

c) no caso de inviabilidade de aplicação dos critérios previstos nas alíneas "a" e "b", o valor do consumo será determinado através de estimativa com base nas instalações da unidade usuária e atividades nela desenvolvidas.

**VI** - efetuar, quando pertinente, a retirada de hidrômetro, com o devido invólucro lacrado, na presença do usuário, de seu representante legal ou, na ausência destes últimos, de 2 (duas) testemunhas.

§ 1º. Sempre que a irregularidade for visível, relacionada às tubulações, ao medidor ou à fonte própria de abastecimento, o prestador deverá registrar o fato por meio de fotografia onde conste objeto que caracterize e comprove a data da constatação da irregularidade.

§ 2º. Na ausência do usuário ou de outra pessoa capaz residente na unidade usuária para assinatura do Termo de Ocorrência de Irregularidade, o prestador deverá agendar dia certo para nova visita.

§ 3º. Caso, na data agendada nos termos do parágrafo anterior não esteja presente o usuário ou outra pessoa, o fato será certificado, adotando-se o procedimento previsto no inciso VI deste artigo.

§ 4º. Comprovado que o início da irregularidade ocorreu em período não atribuível ao responsável pela unidade usuária, o atual usuário será responsabilizado pelas diferenças de faturamento ou por outros prejuízos apurados no período sob sua responsabilidade, sem aplicação de penalidade, exceto nos casos de sucessão comercial, sendo de responsabilidade do usuário a comprovação desta situação.

**Art. 108.** As infrações às disposições desta Resolução sujeitarão o usuário às penalidades previstas no Contrato de Prestação de Serviços firmado entre o prestador de serviços e o usuário.

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Parágrafo único:** A penalidade pecuniária será fixada em conformidade com os parâmetros propostos pelo prestador de serviços e previamente aprovados pela Agência de Regulação de Goiânia - ARG.

**Art. 109.** Nas hipóteses deste Capítulo é assegurado ao usuário o direito de recorrer ao prestador de serviços, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir do dia subsequente ao recebimento do Termo de Ocorrência de Irregularidade

**§ 1º.** Da decisão do prestador de serviços caberá reclamação à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, no prazo de 10 (dez) dias úteis contados da ciência do usuário.

**§ 2º.** Durante a apreciação da reclamação pelo prestador de serviços ou pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG não haverá suspensão da prestação dos serviços em função da matéria sob apreciação, salvo se, a pedido do prestador, ela for expressamente autorizada por decisão do Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 110.** No caso de religação à revelia do prestador de serviços, após a suspensão do serviço, nos termos do inciso V, do art. 74 deverão ser adotados os seguintes procedimentos:

**I** - se após a eliminação da irregularidade o usuário não pagar as diferenças de consumo e serviços, o prestador de serviços poderá suspender novamente o abastecimento de água e aplicar nova penalidade referente à violação do corte, nos termos do contrato firmado com o usuário.

**II** - se após 30 (trinta) dias o usuário não pagar as diferenças de consumo e serviços o prestador de serviços poderá incluir os valores na próxima fatura para pagamento.

**Parágrafo único:** Inexistindo conta cadastrada para o usuário o prestador de serviços deverá fazer a sua inclusão e lançar os valores devidos pela irregularidade.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 111.** Para fins deste Capítulo, se comprovado qualquer caso de prática irregular de revenda ou abastecimento clandestino de água por terceiros, ligação clandestina, religação à revelia, deficiência técnica e/ou de segurança e danos nas instalações do prestador de serviços caberá ao usuário a responsabilidade pelo pagamento dos prejuízos causados e demais custos administrativos.

## **CAPÍTULO XXII**

### **DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**Art. 112.** O prestador de serviços deverá atender às solicitações e reclamações das atividades de rotinas recebidas de acordo com os prazos e condições estabelecidas no Manual de Atendimento ao Usuário aprovado pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 113.** O prestador de serviços deverá dispor de estrutura de atendimento própria ou contratada com terceiros, bem como de Ouvidoria adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os seus usuários e que possibilitem o atendimento de suas solicitações e reclamações de forma integrada, eficaz e eficiente.

**§ 1º.** Por estrutura adequada entende-se aquela que possibilite ao usuário ser atendido em todas suas solicitações e reclamações, proporcionando acesso a todos os serviços disponíveis.

**§ 2º.** O prestador de serviços ao receber a solicitação ou reclamação deverá informar ao usuário a data e o número do protocolo de atendimento.

**§ 3º.** O prestador de serviços deverá manter registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários e/ou solicitante, com anotação da data e do motivo, por, no mínimo, 05 (cinco) anos.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 4º.** A capacitação e/ou atualização dos atendentes deverá ser realizada a cada 02 (dois) anos e comprovada através de documento hábil, de forma a garantir a prestação de serviço adequado aos usuários.

**§ 5º.** O prestador de serviços, em cumprimento à legislação, deverá dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência física, aos idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato.

**Art. 114.** Preferencialmente, o atendimento ao usuário deverá ser realizado de imediato, quando não for possível o prestador de serviços deverá informar o respectivo número do protocolo de atendimento, quando da formulação da solicitação ou reclamação, comunicando-o por escrito, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, sobre as providências adotadas quanto às solicitações e reclamações recebidas do usuário.

**Art. 115.** O prestador de serviços deverá prestar todas as informações do serviço solicitadas pelo usuário, inclusive quanto às tarifas em vigor, o número e a data do ato que as houver editado, bem como sobre as normas de faturamento.

**Art. 116.** O prestador de serviços deverá dispor nos locais de atendimento, quantidade suficiente de funcionários e equipamentos, para a adequada prestação dos serviços aos usuários.

**Art. 117.** O prestador de serviços, em caráter permanente, deverá desenvolver campanhas de informação ao usuário sobre os cuidados especiais para a utilização da água tratada evitando desperdícios e quanto ao uso adequado das instalações sanitárias, informando sobre seus direitos e deveres, bem como repassando outras orientações que entender necessárias.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

## **CAPÍTULO XXIII**

### **DA SEGURANÇA HÍDRICA**

#### **Seção I**

#### **Objetivo**

**Art. 118.** O prestador de serviços apoiará ações do órgão competente pela gestão dos recursos hídricos e meio-ambiente, na preservação das áreas e mananciais, bem como apoiará, ao longo da prestação dos serviços, medidas eficazes para a garantia da segurança hídrica e o pleno abastecimento público de água potável, incluindo as metas, ações, obras e investimentos previstos no Plano de Gestão do Prestador.

**§ 1º.** As interrupções prolongadas na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário causadas por situações imprevisíveis e inesperadas serão objeto de proposição de ações alternativas pelo prestador de serviços a serem comunicadas a Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**§ 2º.** O prestador de serviço deverá elaborar Plano de Atendimento e Operação em Situações Críticas e o Plano de Racionamento, ambos elaborados seguindo os critérios e diretrizes estabelecidos pelo Plano Municipal de Saneamento Básico e as condições de qualidade previstos nesta Resolução

**Art. 119.** Para fins de garantia de segurança hídrica são adotadas as seguintes definições:

**I** - plano de atendimento e operação em situações críticas: planejamento para o atendimento de situações críticas que possam ocorrer na operação dos sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário advindas de acidentes e ainda de fatores climáticos ou operacionais, considerando também a prevenção de acidentes que exigirão toda uma rotina operacional especial;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**II** - plano de racionamento: planejamento para situações as quais ocorrem a ausência momentânea de água suficiente para o devido abastecimento público, causado por situações que fogem do alcance das ações estabelecidas nesta Regulação e no Plano de Gestão do Prestador.

**III** - segurança hídrica: plano de ações e medidas que assegurem o acesso sustentável à água de qualidade, em quantidade adequada à garantia da qualidade de vida dos cidadãos e o desenvolvimento socioeconômico do município, garantindo a qualidade e preservação dos mananciais e a prevenção aos riscos de comprometimento do abastecimento de água à população;

**IV** - serviços de caráter essencial: serviços indispensáveis à garantia da dignidade, da vida e da cidadania, a exemplo dos serviços que são prestados em hospitais e unidades de saúde, instituições educacionais, instituições de internação coletiva, postos policiais, delegacias, unidades do corpo de bombeiros, cadeias ou penitenciárias, aeroportos e terminais de transporte de passageiros.

## **Seção II**

### **Do Plano de Atendimento e Operação em Situações Críticas**

**Art. 120.** O prestador de serviço deverá elaborar e apresentar à Agência de Regulação de Goiânia – ARG proposta de Plano de Atendimento e Operação em Situações Críticas, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias corridos contados da vigência desta Resolução.

**§ 1º.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG deliberará no prazo de 60 (sessenta) dias corridos sobre a aprovação do Plano de Atendimento e Operação em Situações Críticas.

**§ 2º.** Sendo constatada a necessidade de alterações a serem feitas pelo prestador de serviços, este terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 3º.** O Plano de Atendimento e Operação em Situações Críticas deverá apresentar medidas e ações a serem executadas ao longo da prestação dos serviços, de forma a garantir e assegurar o abastecimento de água e a promoção da preservação ambiental.

**§ 4º.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG, percebendo a necessidade poderá solicitar a atualização do plano de que trata o *caput* deste artigo.

**Art. 121.** O Plano de Atendimento e Operação em Situações Críticas deverá conter dentre outros itens:

I - caracterização das situações críticas:

- a) contextualização do assunto;
- b) causas possíveis de situações emergenciais;
- c) fundamentação técnica das proposições.

II - operação em situações críticas:

- a) contextualização do assunto;
- b) planos e ações preventivas;
- c) medidas operacionais mitigadoras;
- d) fundamentação técnica das proposições.

### **Seção III**

#### **Do Plano de Racionamento**

**Art. 122.** O prestador de serviços deverá elaborar o Plano de Racionamento sempre que houver situações em que o abastecimento de água possa ser prejudicado, devendo ser observados os atos normativos das instâncias e órgãos competentes.

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

§ 1º. O plano de que trata o *caput* deverá ser apresentado à Agência de Regulação de Goiânia – ARG para homologação no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após a publicação do Decreto de Situação de Emergência pelo Governo do Estado de Goiás.

§ 2º. O prestador de serviço deverá apresentar previamente para apreciação da Agência de Regulação de Goiânia – ARG a proposta do Plano de Racionamento anteriormente à apreciação e aprovação do Comitê de Bacia Hidrográfica – CBH Meia Ponte.

§ 3º. A adoção de medidas de racionamento pelo prestador de serviços não obsta a implementação contínua de quaisquer das medidas de melhorias e obras de expansão no sistema de abastecimento de água previstas nesta Resolução, no Plano de Gestão do Prestador anexo ao Contrato de Concessão/Programa.

§ 4º. Em casos de escassez, o uso da água deverá ser prioritário para consumo humano e dessedentação animal, conforme previsto no inciso III do art. 1º da Lei Federal nº 9.433 de 8 de janeiro de 1997.

**Art. 123.** O Plano de Racionamento deverá dentre outros:

- I - data de elaboração;
- II - identificação e contatos da equipe responsável pela elaboração e pela implementação quando for o caso;
- III – contextualização da situação;
- IV - justificativa técnica para execução das medidas de racionamento;
- V - descrição e identificação das regiões ou localidades a serem atingidas pelas medidas de racionamento;
- VI - programação detalhada das manobras na rede, os dias, horário, locais das ações de racionamento;
- VII - data e horário previstos para o reestabelecimento das condições normais do abastecimento de água para cada medida descrita no inciso anterior;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**VIII** - relação das fontes de captação alternativas que possam ser utilizadas para abastecimento no período de execução do Plano de Racionamento, caso existam;

**IX** - descrição das formas e distribuição de água complementares a rede pública de abastecimento;

**X** - detalhamento das formas programação do abastecimento aos usuários que prestam serviços de caráter essencial à população;

**XI** - descrição dos canais de atendimento disponibilizados aos usuários, tais como presencial, telefônico, sítio eletrônico ou outros que se fizerem necessários;

**XII** - descrição das medidas e estratégias de incentivo à redução do consumo, especialmente as ações educativas para uso racional da água e estímulo à adoção de medidas de economia de água para usos menos nobres;

**XIII** - descrição das medidas operacionais emergenciais necessárias ao funcionamento do sistema de abastecimento de água, caso sejam necessárias;

**XIV** - programação e descrição da alternância do fornecimento de água entre regiões de um mesmo sistema de abastecimento ou sistemas integrados;

**XV** – programação e caracterização das medidas de redução da pressão na rede de distribuição de água;

**XVI** – programação e descrição de outras medidas preventivas adotadas pelo prestador de serviços;

**XVII** - descrição de ações específicas voltadas à promoção de instruções direcionadas a síndicos de condomínios que não possuem medições individualizadas e administradores de prédios públicos e outros gestores responsáveis por grandes consumos, para recomendar a adoção de medidas que visem evitar o desperdício e estimular o uso racional de água.

**Art. 124.** Paralelamente à adoção de medidas de racionamento o prestador de serviços, individualmente e/ou em conjunto com outros órgãos governamentais



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

e a sociedade civil organizada, deverá adotar medidas de incentivo à redução do consumo, especialmente ações educativas para uso racional de água e estímulo à economia de água.

**Art. 125.** Verificado a necessidade de efetivar as medidas de racionamento apontadas no respectivo Plano, o prestador de serviços deverá encaminhar à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, listagem discriminando as regiões e os setores que serão afetados, em até 72 (setenta e duas) horas antes do início de sua aplicação.

**Parágrafo único:** Caso o risco iminente ao qual se refere o *caput* se apresente com alto grau de urgência, no qual não foi possível fazer a previsão, que torne inoportuno aguardar o prazo de 72 (setenta e duas) horas, para a comunicação prévia da adoção das medidas previstas no Plano de Racionamento, poderá o prestador de serviços, excepcionalmente, adotar medidas de racionamento de forma antecipada, a fim de afastar e/ou minimizar o risco apresentado, sem prejuízo para posterior comunicação à Agência de Regulação de Goiânia – ARG no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas a contar da adoção das medidas nele previstas.

**Art. 126.** O Plano de Racionamento deverá observar o Princípio da Equidade no atendimento aos usuários das áreas afetadas, sendo que a distribuição espacial e temporal das interrupções no abastecimento de água deverá ser a mais equilibrada e ponderada possível, observadas as condições técnicas de cada sistema, evitando a paralisação por períodos e frequências longos, em algumas regiões, em detrimento de outras.

**Parágrafo único:** Uma vez preservado o atendimento aos usuários que prestam serviço de caráter essencial, o abastecimento das zonas residenciais deve ser priorizado, com menores períodos e frequências de interrupções possíveis, em detrimento de zonas comerciais e industriais.

**Art. 127.** Deverá ser assegurada publicidade e informação aos usuários, ao titular dos serviços e à Agência de Regulação de Goiânia – ARG quanto à



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

programação e aos períodos e datas de interrupção do abastecimento de água, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas do início das medidas.

**Parágrafo único:** A comunicação e orientação à população se fará pelos meios de comunicação disponíveis, como internet, rádios, jornais, carros de som, postos de atendimento e em locais de concentração de pessoas, tais como espaços públicos, escolas, centros comunitários, igrejas, dentre outros.

**Art. 128.** O prestador de serviços deverá manter estrutura de atendimento adequada, tanto presencial, quanto telefônica, com pessoal capacitado para dar informações sobre o racionamento e suas peculiaridades, bem como receber reclamações.

**Parágrafo único:** O prestador de serviços deverá divulgar os impactos das medidas de racionamento e regiões afetadas, bem como a previsão de restabelecimento dos serviços devidamente atualizadas em seu sítio eletrônico e em suas unidades de atendimento presencial ao público, em local de fácil visualização e acesso, garantindo a sua ampla divulgação.

**Art. 129.** Durante a adoção de medidas de racionamento, o prestador de serviços deverá garantir o pleno abastecimento de água aos usuários:

I - que prestam serviços de caráter essencial, observados os parâmetros e prioridades estabelecidos no Plano de Racionamento;

II - às regiões em que a prestação de serviços não for restabelecida após o prazo apontado no Plano de Racionamento.

**§ 1º.** O prestador de serviços deverá manter cadastro atualizado dos usuários que prestam serviços de caráter essencial à população e informá-los de que se enquadram nessa condição.

**§ 2º.** A listagem dos usuários que prestam serviços de caráter essencial deverá ser apresentada à Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

§ 3º. Quando adotadas as medidas de racionamento, o prestador de serviços comunicará o detalhamento das formas de abastecimento aos usuários que prestam serviços de caráter essencial.

**Art. 130.** O prestador de serviços deverá monitorar a eficácia das medidas de racionamento, de incentivo à redução do consumo e das melhorias do sistema abastecimento de água, implementando e reavaliando as ações, para otimização de medidas operacionais de curto, médio e longo prazos que também visem dar segurança à operação do sistema de abastecimento de água em períodos de restrição de oferta de água, destacando dentre outras:

I - busca de fontes alternativas de água, que possam mitigar os efeitos da escassez hídrica no período de execução do Plano de Racionamento;

II - redução do tempo médio de reparo de vazamentos em adutoras e redes de distribuição de água;

III - instalação de válvulas redutoras de pressão;

IV - adequação da capacidade de reserva do sistema de água;

V - redução do volume de perdas na distribuição de água;

VI - outras medidas tecnicamente justificadas.

**Art. 131.** Durante a execução do Plano de Racionamento, não deverá haver qualquer prejuízo à qualidade da água distribuída, devendo o prestador de serviços, observar os procedimentos de controle e os respectivos padrões de qualidade da água para consumo humano estabelecidos pelo Ministério da Saúde.

**Art. 132.** Os casos omissos neste capítulo serão objeto de análise pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG no uso de seu poder de regulação, controle e fiscalização.

**Art. 133.** Caso haja descumprimento de qualquer das obrigações contratuais e regulamentares, além da observância adequada dos planos vigentes e a efetividade das medidas adotadas, a Agência de Regulação de Goiânia –



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

ARG instaurará o devido procedimento e aplicará, se for o caso, as sanções cabíveis.

## **CAPÍTULO XXIV**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 134.** Os usuários poderão receber, em qualquer tempo, ação de inspeção do prestador de serviços e da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, com finalidade de se verificar a obediência do prescrito nesta Resolução desde que esteja previsto no contrato de adesão do prestador com o usuário.

**Art. 135.** Os usuários terão à sua disposição para conhecimento ou consulta no sítio eletrônico, nos escritórios, nos locais de atendimento do prestador de serviços ou em outro local de fácil visualização e acesso, exemplares desta Resolução.

**Art. 136.** Os usuários, individualmente, por meio de associações ou de outras formas de participação previstas em lei poderão, para defesa de seus interesses, solicitar informações, encaminhar sugestões, denúncias e reclamações ao prestador de serviços ou à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, assim como poderão ser solicitados a cooperar na atividade de inspeção dos prestadores de serviços e nas ações de fiscalização da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

## **TÍTULO II**

### **INDICADORES DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DO OBJETIVO**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 137.** Este título estabelece os procedimentos gerais para coleta, sistematização de dados e cálculo de indicadores a serem utilizados no monitoramento e a avaliação de desempenho dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados no Município de Goiânia e visa, dentre outros, os seguintes objetivos:

**I** - a avaliação objetiva e sistemática da prestação dos serviços como forma de promover e assegurar preventivamente os interesses dos usuários;

**II** - subsidiar estratégias para estimular a expansão e a modernização da infraestrutura, buscando a melhoria dos padrões de qualidade;

**III** - reduzir a assimetria de informações entre os agentes envolvidos e estreitar as relações da atuação do prestador dos serviços com a Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG;

**IV** - subsidiar o acompanhamento e a verificação do cumprimento das obrigações definidas por leis, normas e regulamentos para a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no Município de Goiânia;

**V** - promover ações preventivas de fiscalização e controle, de forma a evitar prejuízos aos usuários e às demais partes interessadas.

**Parágrafo único:** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG e o prestador de serviços poderão propor a adoção de outros indicadores que melhor avaliem e controlem o alcance dos objetivos definidos pela regulação dos serviços e do contrato.

## **CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES**

**Art. 138.** Para fins deste Título são adotadas as seguintes definições:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - avaliação de desempenho: avaliação e comparação periódica e integral, com o apoio de indicadores, para a medida de eficácia, eficiência e economicidade no desenvolvimento das ações;

**II** - economias abastecidas ativas: economias que recebem os serviços de abastecimento de água e que contribuem para o faturamento;

**III** - economias abastecidas inativas: economias que recebem os serviços de abastecimento de água e que não contribuem para o faturamento;

**IV** - economias de esgoto ativas: economias que recebem os serviços de esgotamento sanitário e que contribuem para o faturamento;

**V** - economias de esgoto inativas: economias que recebem os serviços de esgotamento sanitário e que não contribuem para o faturamento;

**VI** - efluentes: resíduos líquidos domésticos que necessitam de tratamento adequado para que sejam removidas as impurezas, e assim possam ser devolvidos à natureza sem causar danos ambientais e à saúde humana;

**VII** - indicador de desempenho: medida de avaliação quantitativa de eficiência e eficácia de uma atividade relativa ao serviço prestado. A eficiência mede se os recursos disponíveis são utilizados na sua maior potencialidade e possibilidade para a produção do serviço. A eficácia, por sua vez, mede o cumprimento dos objetivos de gestão;

**VIII** - ligação de água ativa: ligação de instalação de água à rede pública, provida ou não de hidrômetro, que contribui para o faturamento;

**IX** - ligação de água inativa: ligação de instalação de água à rede pública, provida ou não de hidrômetro, que não contribui para o faturamento;

**X** - ligação de esgoto sanitário ativa: ligação de instalação de esgoto sanitário que contribui para o faturamento;

**XI** - ligação de esgoto sanitário inativa: ligação de instalação de esgoto sanitário que não contribui para o faturamento;

**XII** - monitoramento: acompanhamento permanente e regular, com análise

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

independente e individualizada dos indicadores de desempenho, tendo em conta os objetivos e a periodicidade necessária à coleta dos respectivos dados;

**XIII** - período de avaliação: intervalo de tempo avaliado, definido em função das especificidades de cada indicador, para a precisa medição e avaliação de desempenho;

**XIV** - prestador de serviços: empresa ou entidade sujeita a regulação, responsável pela operação e manutenção dos serviços de captação, tratamento, reservação e distribuição de água; pela coleta, afastamento, tratamento e disposição final dos esgotos sanitários; pela medição dos consumos, faturamento, cobrança e arrecadação de valores e monitoramento operacional de seus serviços; bem como pela execução das obras e instalações necessárias ao adequado funcionamento do sistema.

**Art. 139.** Os Indicadores tratados neste título são organizados em grupos com informações de mesma natureza, assim definidos:

**I** - infraestrutura: caracterizam os bens e instalações operacionais necessárias para o provimento da prestação dos serviços, bem como os níveis de garantia de universalização do acesso aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**II** - operação e continuidade: caracterizam a sustentabilidade técnica do prestador de serviços para a prestação ininterrupta dos serviços, incluindo as informações sobre continuidade e perdas;

**III** - qualidade: caracterizam os produtos ofertados no interesse dos usuários, seja relativo aos padrões adequados da água distribuída ou à disposição adequada de efluentes no meio ambiente;

**III** - atendimento: caracterizam os serviços ofertados aos usuários, cordialidade, agilidade e tempestividade. Este grupo de indicadores visa identificar e avaliar as condições de prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário e o nível de atendimento de interesse e necessidade dos usuários;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**IV** - econômicos e financeiros: buscam caracterizar o nível de sustentabilidade econômico-financeira para prestação dos serviços.

### **CAPÍTULO III**

#### **DO FORNECIMENTO DE DADOS**

**Art.140.** O prestador de serviços deverá fornecer, dentro dos prazos estabelecidos e de forma completa e precisa, todos os dados e informações necessários para o cálculo dos indicadores enumerados neste título.

**§ 1º.** O conjunto de dados ou informações, visando atender os grupos dos indicadores identificados no art. 139, será apresentado à Agência de Regulação de Goiânia – ARG com frequência mensal, conforme especificações estabelecidas no Anexo A, desta Resolução.

**§ 2º.** O prazo para envio dos dados pelo prestador de serviços será até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao período de apuração.

**§ 3º.** Em razão de revisão tarifária, revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia ou outro evento que justifique maior urgência e tempestividade da informação, a Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá solicitar, por ofício, a antecipação do fornecimento de informações para o cálculo de indicadores, inclusive com envio parcial de dados, caso o período de apuração ainda não tenha sido encerrado.

**§ 4º.** O prestador de serviços enviará os dados e informações nos seguintes formatos:

**I** - em formato físico papel (relatórios, cartas, contratos, mapas, outros), apresentado por correspondência oficial, devidamente assinada pelo empregado do prestador dos serviços, responsável pelo intercâmbio com a Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**II** - em formato físico-digital de arquivos (*CompactDisc, Pendrive*, outros),

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

obedecida as seguintes regras:

**a)** todo arquivo em formato digital (magnético/óptico) deverá vir apresentado por correspondência oficial em papel, devidamente assinada, para assegurar a veracidade do conteúdo das informações em formato digital enviado; e,

**b)** todo tipo de formato de arquivo solicitado e enviado, deverá ser encaminhado em modo editável, conforme o caso específico ( doc, .xls, .pdf, .dwg, .shp, dentre outros.) ou arquivo compatível.

**Art. 141.** Deverá ser estabelecido Sistema Eletrônico de Informações dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, pelo prestador de serviço, para a coleta, armazenamento, análise de indicadores e informações de desempenho.

**Parágrafo único:** As requisições, as comunicações, o envio, o recebimento, a guarda e o gerenciamento de documentos oficiais para cálculo dos indicadores dar-se-ão por meio do sistema de que trata o *caput*.

**Art. 142.** A relação dos dados e informações para cálculo dos indicadores estão detalhadas no Anexo A desta Resolução.

**Parágrafo único:** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá solicitar, por ofício, o fornecimento de informações complementares para o cálculo e avaliação dos indicadores de desempenho, quando necessário.

## **CAPÍTULO IV**

### **DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**Art. 143.** A análise dos indicadores de desempenho dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário deverá ser realizada através de um Sistema de Avaliação com o objetivo de fomentar a melhoria da prestação dos serviços com a efetiva participação e contribuição dos agentes desta prestação e também dos usuários.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 144.** Os indicadores terão por finalidade medir o desempenho da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, a qualidade, o funcionamento do parque produtivo, identificando com antecedência seu limite de capacidade, necessidades de ampliações, adequações ou implantação de estruturas. Nesse aspecto, o uso destes indicadores objetiva:

- a) permitir que a Agência de Regulação de Goiânia - ARG acompanhe o cumprimento das metas e objetivos fixados no Plano Municipal de Saneamento Básico, legislações, regulamentos e contrato;
- b) facilitar a precisa resposta de correções, ajustes e redirecionamento de ações na prestação dos serviços;
- c) permitir a monitoração dos efeitos das decisões de gestão;
- d) permitir a identificação dos pontos mais vulneráveis e menos vulneráveis, nas diversas atividades de prestação dos serviços, na perspectiva de medidas corretivas dos procedimentos e rotinas de trabalho para melhoria da produtividade e qualidade dos serviços prestados;
- e) acililar a implementação de um sistema de gestão da qualidade dos serviços prestados.

**Art. 145.** Os indicadores estabelecidos neste Título são passíveis de apuração por meio de procedimentos auditáveis que contemplem desde o nível de coleta de dados até a transformação desses dados em indicadores.

**Art. 146.** Os dados exigidos para o cálculo dos indicadores objeto deste Título deverão ser mantidos pelo prestador de serviços por período mínimo de 5 (cinco) anos, para consulta dos usuários e da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

## **CAPÍTULO V DOS CÁLCULOS E APLICAÇÕES DOS INDICADORES**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 147.** Os Indicadores de Infraestrutura serão calculados considerando o universo dos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no Município de Goiânia.

**§ 1º.** Indicador de Cobertura da Rede Distribuidora de Água, medirá a relação percentual entre o número de economias residenciais com acesso ao sistema de abastecimento de água, em relação ao número total de domicílios urbanos.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$INF01 = \frac{EA}{ET} \times 100$$

sendo;

- a) INF01, Índice de Cobertura da Rede Distribuidora de Água;
- b) EA: número de economias residenciais com acesso ao sistema de abastecimento de água;
- c) ET: número total de domicílios urbanos na área da concessão.

**§ 2º.** Indicador de Cobertura da Rede Coletora de Esgoto, medirá a relação percentual entre economias com acesso ao serviço de esgotamento sanitário, em relação ao número total de domicílios urbanos.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$INF02 = \frac{EE}{ET} \times 100$$

sendo;

- a) INF02, Índice de Cobertura da Rede Coletora de Esgoto;
- b) EE: número de economias residenciais com acesso ao serviço de esgotamento sanitário;
- c) ET: número de domicílios urbanos na área da concessão.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 3º.** Indicador de Cobertura da Rede Coletora de Esgoto em Relação a Cobertura da Rede Distribuidora de Água, medirá o número de economias residenciais com acesso ao sistema de esgotamento sanitário, em relação ao número de economias residenciais com acesso a rede de abastecimento de água.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$INF03 = \frac{EE}{EA} \times 100$$

sendo;

- a) INF03, Índice de Cobertura da Rede Coletora de Esgoto em Relação à Cobertura da Rede de Água;
- b) EE: número de economias residenciais com acesso aos serviços de esgotamento sanitário;
- c) EA: número de economias residenciais com acesso aos serviços de abastecimento de água.

**§ 4º.** Indicador de Tratamento de Esgoto por Volume, medirá a relação percentual do volume de esgoto tratado, em relação ao volume total de esgoto coletado.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$INF04 = \left( \frac{VET}{VEC} \right) \times 100$$

sendo;

- a) INF04, Índice de Tratamento de Esgoto por Volume;
- b) VET: somatório do volume mensal efluente das ETE, em m<sup>3</sup>, nos últimos doze meses;
- c) VEC: somatório do volume mensal de esgoto coletado, em m<sup>3</sup>, nos últimos doze meses.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 5º.** Indicador de Tratamento de Esgoto por Economia, medirá o total de economias de esgoto, cuja coleta seja encaminhada a unidade de tratamento em relação ao total de economias com acesso ao sistema de esgotamento sanitário.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$INF05 = \left( \frac{EET}{EE} \right) \times 100$$

sendo;

- a) INF05, Índice de Tratamento de Esgoto por Economia;
- b) EET: total de economias de esgoto, cuja coleta seja encaminhada a unidade de tratamento;
- c) EE: total de economias com acesso ao sistema de esgotamento sanitário.

**Art. 148.** Os Indicadores de Operação, Continuidade e Perdas serão calculados considerando o universo de usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no Município de Goiânia.

**§ 1º.** Indicador de Perdas na Distribuição, medirá a relação percentual entre o volume de água perdida, após ser disponibilizada ao usuário, em relação ao volume de água efetivamente distribuída.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IOCP01 = \frac{VP - VC - VS}{VP - VS} \times 100$$

sendo;

- a) IOCP01, Índice de Perda na Distribuição;
- b) VP: somatório do volume mensal de água produzido, em m<sup>3</sup>, nos últimos seis meses;
- c) VC: somatório do volume mensal consumido pela população, em m<sup>3</sup>,





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

nos últimos seis meses;

**d)** VS: somatório do volume mensal de água utilizada nas atividades de operação de serviços, em m<sup>3</sup>, nos últimos seis meses.

**§ 2º.** Indicador de Hidrometração, medirá a relação percentual entre o número economias de água, providas de hidrômetros, em relação ao total de economias com acesso ao sistema de abastecimento de água.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IOCP02 = \frac{EH}{EA} \times 100$$

sendo;

- a)** IOCP02, Índice de Hidrometração;
- b)** EH: quantidade de economias de água hidrometradas ou com dispositivo limitador de consumo;
- c)** EA: quantidade de economias com acesso ao sistema de abastecimento de água.

**§ 3º.** Indicador de Ligações Inativas, medirá a relação percentual entre o número de Ligações inativas em relação ao número total de ligações existente.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IOCP03 = \frac{NLA \text{ inativas}}{NLA \text{ total}} \times 100$$

sendo;

- a)** IOCP03, Índice de Ligações Inativas (água e esgoto);
- b)** NLA inativas: número de ligações inativas (água e esgoto);
- c)** NLA total: número de ligações totais (água e esgoto).

**§ 4º.** Indicador de Regularidade do Abastecimento de Água por Centro de Reservação, medirá a relação percentual entre a quantidade de dias com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

ocorrência de falta de água por Centro de Reservação, em relação ao número total de dias de um semestre.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IOCP04 = [ 1 - ( \frac{ND}{180} ) ] x 100$$

sendo;

- a) IOCP04, Índice de Regularidade do Abastecimento de Água por Centro de Reservação;
- b) ND: quantidade de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água por Centro de Reservação.

§ 5º. Indicador de Desabastecimento de Água por Economia, medirá a relação percentual entre o somatório de todas as economias atingidas pela falta de abastecimento nos Centro de Reservação vezes o total de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água, em relação ao total de economias com acesso ao sistema de abastecimento.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IOCP05 = [ \sum ( \frac{EF x ND}{180 x EA} ) ] x 100$$

sendo;

- a) IOCP05, Índice de Desabastecimento de Água por Economia;
- b) EF: total de economias atingidas pela falta de abastecimento de água por Centro de Reservação;
- c) ND: quantidade de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água por Centro de Reservação;
- d) EA: total de economias com acesso ao sistema de abastecimento de água.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 6º.** Indicador de Extravasamento do Esgotamento por Bacia de Coleta, medirá a continuidade dos serviços de esgotamento sanitário através da relação numérica entre a quantidade de eventos de extravasamentos ocorridos na bacia coletora, e o total de dias de um semestre.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IOCP06 = \frac{NI}{180}$$

sendo;

- a) IOCP06, Índice de Extravasamento do Esgotamento por Bacia de Coleta;
- b) NI: quantidade de eventos de extravasamentos ocorridos na bacia coletora, nos últimos 6 meses, inclusive repetições.

**§ 7º.** Indicador de Extravasamento do Sistema de Esgotamento Sanitário, medirá a continuidade dos serviços de esgotamento sanitário através da relação numérica entre o somatório dos eventos de extravasamentos ocorridos nas bacias coletoras, e o total de dias de um semestre.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IOCP07 = \frac{(\sum NI)}{180}$$

sendo;

- a) IOCP07, Índice de Extravasamento do Sistema de Esgotamento Sanitário;
- b) NI: somatório dos eventos de extravasamentos ocorridos nas bacias coletoras, nos últimos 6 meses, inclusive repetições.

**Art. 149.** Os Indicadores de Qualidade serão calculados considerando o universo de usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no Município de Goiânia.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

§ 1º. Indicador de conformidade da qualidade da água, medirá a relação percentual entre o número de amostras conformes em relação ao total de amostras ensaiadas, observando os parâmetros e periodicidade estabelecidos por Portaria do Ministério da Saúde.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IQ01 = \frac{NAC, \text{ água}}{NAR, \text{ água}} \times 100$$

sendo;

- a) IQ01, Índice de Qualidade da Água;
- b) NAC, água: são as amostras que estão em conformidade com a Portaria do Ministério da Saúde;
- c) NAR, água: são as amostras(análises) realizadas.

§2º. Indicador de conformidade da qualidade do efluente de ETE, medirá a relação percentual entre o número de análises conformes em relação ao total de amostras realizadas, observando os parâmetros e periodicidade estabelecidos pela legislação/normas ambientais.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IQ02 = \frac{NAC, \text{ esgoto}}{NAR, \text{ esgoto}} \times 100$$

sendo;

- a) IQ02, Índice de Qualidade do Efluente de Esgoto Tratado;
- b) NAR, esgoto: são as amostras ensaiadas que apresentaram conformidade com as legislações e normas ambientais;
- c) NAR, esgoto: são o total das amostras ensaiadas.

**Art. 150.** Os Indicadores de Atendimento serão calculados considerando os aspectos técnicos a serem analisados e o universo de usuários dos serviços



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no Município de Goiânia.

**§1º.** Indicador de Eficiência no Atendimento às reclamações e solicitações de abastecimento, medirá a relação percentual entre o número de reclamações e solicitações não atendidas no prazo definido pela regulação dos serviços, em relação ao número total de reclamações e solicitações registradas.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IQA01 = [1 - (\frac{XAT}{XA})] \times 100$$

sendo;

- a) IQA01, Indicador de Eficiência no Atendimento às Reclamações de Abastecimento;
- b) XAT: quantidade de eventos de abastecimento reclamados, no semestre, em que o prazo para execução do serviço solicitado tenha ultrapassado o prazo máximo definido pela regulação dos serviços;
- c) XA: quantidade de eventos de abastecimento reclamados no semestre.

**§ 2º.** Indicador de Eficiência no Atendimento às reclamações e solicitações de esgotamento, medirá a relação percentual entre o número de reclamações e solicitações não atendidas no prazo definido pela regulação dos serviços, em relação ao número total de reclamações e solicitações registradas.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IQA02 = [1 - (\frac{XET}{XE})] \times 100$$

sendo;

- a) IQA02, Indicador de Eficiência no Atendimento às Reclamações de Esgotamento;
- b) XAT: quantidade de eventos de esgotamento reclamados, no

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

semestre, em que o prazo para execução do serviço solicitado tenha ultrapassado o prazo máximo definido pela regulação dos serviços;

c) XA: quantidade de eventos de esgotamento reclamados no semestre.

**Art.151.** Os Indicadores Econômicos Financeiros serão calculados considerando o universo de usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no Município de Goiânia.

**§ 1º.** Indicador de Evasão de Receitas, medirá a relação percentual entre a soma dos valores não recebidos dos usuários e a soma dos valores faturados.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IEF01 = \frac{VLR \text{ fatur} - VLR \text{ arrec}}{VLR \text{ fatur}} \times 100$$

sendo;

- a) IEF01, Índice de Evasão de Receitas;
- b) VLR fatur: somatória dos valores faturados (R\$);
- c) VLR arrec: somatória dos valores efetivamente arrecadados (R\$).

**§ 2º.** Indicador de Margem da Despesa de Exploração, medirá a relação percentual entre as despesas de exploração e a receita operacional decorrente da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IEF02 = \frac{DEX}{ROD, total} \times 100$$

sendo;

- a) IEF02, Índice da Margem de Despesa de Exploração;
- b) DEX: valor das despesas realizadas para a exploração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (R\$);

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

c) ROD, total: receita operacional direta recebida pela prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (R\$).

§ 3º. Indicador de Despesa de Pessoal, medirá a relação percentual entre a despesa com pessoal e a despesa total de exploração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

I - a fórmula para cálculo deste indicador é:

$$IEF03 = \frac{DP}{DEX} \times 100$$

sendo;

- a) IEF03, Índice de Despesa de Pessoal;
- b) DP: valor das despesas de pessoal (R\$);
- c) DEX: valor das despesas realizadas para a exploração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (R\$).

## **CAPÍTULO VI**

### **DO CRONOGRAMA DO PROCESSO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO**

**Art. 152.** A avaliação de desempenho dos indicadores será realizada anualmente pela Agência de Regulação de Goiânia - ARG, e se baseará nas informações completas do ano anterior recebidas mensalmente do prestador dos serviços.

**Parágrafo único:** O processo de avaliação deverá seguir o seguinte cronograma no calendário anual:

I - os dados necessários às avaliações deverão ser repassados pelo prestador de serviços à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, com as devidas explanações de acordo com as definições do art. 140 § 4º;

II - os pedidos de esclarecimentos da Agência de Regulação de Goiânia –

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

ARG ao prestador de serviços deverão ser apresentados até o mês de fevereiro de cada ano, a serem respondidos conforme prazos determinados nas respectivas solicitações de esclarecimentos;

**III** - o envio do Relatório Preliminar ao prestador de serviços, contendo a avaliação anual da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, deverá ocorrer até o mês de maio de cada ano;

**IV** - a pronúncia do prestador de serviços sobre o Relatório Preliminar acompanhado da comunicação das ações de melhoria do prestador de serviços deverá ocorrer no mês de junho de cada ano;

**V** - a emissão do Relatório Final, contendo a avaliação de desempenho anual, deverá ocorrer até o mês de agosto de cada ano.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS**

**Art. 153.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG deverá divulgar anualmente os resultados do processo de avaliação, com uso ao menos dos seguintes instrumentos:

**I** - divulgação do Relatório Final no sítio da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, na internet, incluindo chamada destacada para leitura, acesso e transferência do arquivo contendo o Relatório durante o período de lançamento;

**II** - distribuição do Relatório Final impresso para os principais agentes relacionados ao setor de saneamento, a saber: Concessionária, Ministério Público, PROCON e Associações representativas dos direitos dos consumidores.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 154.** O Presidente da Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá estabelecer de ofício, de forma transitória e extraordinária, devidamente justificada, prazos específicos mais breves do que os previstos neste instrumento para envio de informações, bem como conceder prorrogação de prazo para recebimento de informações, a seu critério, mediante pedido justificado do prestador de serviços.

### **TÍTULO III**

#### **DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO**

##### **CAPÍTULO I**

##### **DOS OBJETIVOS**

**Art. 155.** Este Título dispõe sobre os parâmetros e responsabilidades relativas às atividades de fiscalização, seja fiscalização indireta ou direta, realizada pela Agência de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos de Goiânia – ARG, nas atividades de operação e manutenção dos serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário prestados no Município de Goiânia, bem como estabelece procedimentos de aplicação de penalidades.

##### **CAPÍTULO II**

##### **DAS DEFINIÇÕES**

**Art. 156.** Para os fins desta Resolução serão adotadas as seguintes definições:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      [argoiania@gmail.com](mailto:argoiania@gmail.com)



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - fiscalização: atividade de regulação técnica exercida com vistas à verificação contínua dos serviços regulados, objetivando apurar se estão sendo efetivamente prestados de acordo com as normas, regulamentos e pactuados pertinentes;

**II** - fiscalização direta: fiscalização caracterizada pela presença física de técnicos no acompanhamento dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**III** - fiscalização indireta: fiscalização caracterizada pelo monitoramento à distância, por meio de verificação de indicadores de desempenho e demais informações solicitadas, proporcionando uma avaliação contínua da sua eficiência e eficácia;

**IV** - fiscalização programada: fiscalização direta realizada com base em cronograma previamente estabelecido e pactuado com o prestador dos serviços;

**V** - fiscalização emergencial: fiscalização direta motivada por ocorrência grave que impacte na qualidade, e/ou no atendimento dos serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**VI** - fiscalização eventual: fiscalização direta não rotineira, motivada por causas outras que não emergenciais, entre as quais: demanda de reclamações de usuários recebidas pela Ouvidoria da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, tratamento de tema específico oriundo de outras fiscalizações, dentro outros;

**VII** - não conformidades: procedimento ou fato proveniente de ações do prestador de serviços que se encontre em desacordo com os dispositivos legais que regulamentam a concessão, e que não atendam ao Contrato de Concessão/Programa ou equivalente, ou mesmo desobedeçam à legislação em vigor e às normas técnicas pertinentes;

**VIII** - penalidades: ato administrativo imputado ao prestador de serviços quando este cometer alguma infração;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**IX** - recomendação: medida adicional a ser adotada pelo prestador de serviços, quando for aconselhável ajuste, em sua conduta ou na prestação dos serviços que não resulte de não conformidade;

**X** - relatório de fiscalização: relatório contendo todas as constatações feitas durante a fiscalização, explicitando as não conformidades, com fundamento na legislação e normas técnicas pertinentes e estabelecendo as respectivas recomendações e/ou determinações;

**XI** - termo de ajustamento de conduta (TAC): instrumento que estabelece compromissos a serem cumpridos pelo prestador de serviços, no sentido de elidir as não conformidades constatadas nas ações de fiscalização, conforme determinado em norma específica;

**XII** - notificação: documento expedido após a fiscalização dos serviços, quando constatadas não conformidades ou recomendações em relação às normas legais, contratuais e regulamentares;

**XIII** - auto de infração (AI): documento através do qual se imputa penalidade ao prestador de serviços pelo fato do cometimento de infração à legislação e regulamentos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS TIPOS DE FISCALIZAÇÃO**

**Art. 157.** As ações de fiscalização da prestação dos serviços e demais obrigações estabelecidas pelo Contrato de Concessão/Programa serão realizadas de forma direta com acompanhamento sistemático e a inspeção presencial de todas as atividades de gestão e operação, e também de forma indireta com acompanhamento virtual, análise de dados, indicadores e demais elementos que subsidiem a tomada de decisões da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 158.** As ações de Fiscalização Direta podem ser:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

I - programadas: ações com tem periodicidade definida pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, obedecendo ao calendário previamente estabelecido. Tem a finalidade de aferir a regularidade da prestação dos serviços, identificar fatores que possam estar prejudicando, ou possam vir a prejudicar, a prestação dos serviços ou causar danos ao patrimônio do prestador de serviços ou a terceiros, evidenciando as possíveis não conformidades;

II - emergenciais: ações motivadas por ocorrências que impactem na regularidade dos serviços prestados a qualidade dos serviços aos consumidores;

III - eventuais: são ações esporádicas e aleatórias com o propósito de identificação do atendimento pleno das ações de gestão e operação, podendo ser provocadas por reclamações, denúncias, noticiário ou mesmo por arbítrio e metodologia de fiscalização estabelecida pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO**

#### **Seção I**

#### **Objetivos e Abrangências**

**Art. 159.** A Diretoria de Fiscalização e Controle da Agência de Regulação de Goiânia – ARG será responsável pelas ações de fiscalização, incumbindo-lhe a programação, organização, controle, notificação, autuação e demais procedimentos operacionais e administrativos relativos à atividade de fiscalização.

**Art. 160.** A ação de fiscalização dos serviços tem como objetivo:

I - acompanhar e zelar pela prestação adequada dos serviços públicos regulados, nos termos desta regulação, das leis e normas vigentes;

II - identificar e solicitar a correção das não conformidades dos elementos e processos relacionados aos sistemas fiscalizados, seguindo rigorosamente as



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

orientações das normas e padrões especificados nos contratos, regulamentos e na legislação vigente;

**III** – orientar e oportunizar ao prestador à melhoria da prestação de seus serviços;

**IV** – analisar e fazer cumprir esta regulação, a legislação em vigor e o Contrato de Concessão/Programa nas áreas operacionais, econômica, financeira, comercial e de gestão;

**V** – captar, organizar, sistematizar e gerar informações consistentes para o controle e tomada de decisões sobre a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**VI** - promover o atendimento aos requisitos legais, contratuais e regulamentares.

**Art. 161.** A fiscalização abrangerá dentre outras, as seguintes atividades:

**I** - solicitação de dados a serem enviados pelo prestador de serviços;

**II** - realização de inspeções de campo, de rotina e eventuais;

**III** - avaliação da capacidade técnico-operacional, da situação econômico-financeira e integridade de dados e informações e demais elementos de avaliação da qualidade e capacidade de gestão;

**IV** - verificação do atendimento pelo prestador de serviços das metas operacionais e de qualidade definidas nos normativos da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e legislações vigentes;

**V** - verificação do atendimento aos requisitos técnicos, operacionais e ambientais discriminados na legislação em vigor e nas normas técnicas editadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) concernente à prestação dos serviços, assim como de licenciamento ambiental de suas instalações e às demais exigências dessa natureza estabelecidas em normativos;

**VI** – verificação do cumprimento das metas fixadas no Plano Municipal de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos e Plano Municipal de Saneamento Básico;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**VII** - verificação do atendimento aos requisitos sociais financeiros estabelecidos como condicionantes do processo de licenciamento ambiental ou em função de exigências estabelecidas na Legislação pertinente.

**VIII** – acompanhamento do pleno atendimento às obrigações contratuais e do nível de atendimento e satisfação dos usuários dos serviços.

## **Seção II**

### **Etapas da Fiscalização**

**Art. 162.** As atividades de fiscalização indireta compreendem as seguintes etapas:

**I** - solicitação de dados e documentos necessários às atividades de fiscalização, de acordo com as determinações contidas no Anexo A, desta Resolução.

**II** – recebimento e análise dos dados enviados pelo prestador de serviços;

**III** - elaboração dos cálculos dos indicadores, segundo fórmulas estabelecidas no Título II, desta Resolução;

**IV** - avaliação das informações recebidas do prestador de serviços, com a realização de análise comparativa entre os indicadores calculados, os dados sobre a execução dos serviços e as metas estabelecidas no Contrato de Concessão/Programa;

**V** - elaboração de relatórios semestrais de avaliação de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, no Município de Goiânia;

**VI** – realização de fiscalização presencial nos casos em que observar a necessidade.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 163.** As atividades de fiscalização programada compreendem as seguintes etapas:

**I** - definição de Cronograma de Fiscalização, com definição de segmentos, rotina, setores, locais e previsão de datas de fiscalização;

**II** - comunicação formal ao prestador de serviços, em tempo hábil para organização e acompanhamento, podendo demandar reunião prévia;

**III** - solicitação, caso seja necessário, de documentos listados no Anexo B desta Resolução;

**IV** - vistorias técnicas, caracterizadas por inspeções nos sistemas do prestador de serviços objeto da atividade de fiscalização, realizadas pela equipe de fiscalização da Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**V** - registros fotográficos de conformidades e não conformidades, destaques de pontos fracos e fortes dos serviços, para a ilustração das demais informações do Relatório de Fiscalização;

**VI** - elaboração do Relatório de Fiscalização, contendo todas as análises de dados, constatações, conformidades, não conformidades e consequentes recomendações ou determinações, fundamentadas por esta regulação, pela legislação, normas técnicas vigentes e boas práticas do setor de Saneamento Básico;

**VII** - revisão final do relatório;

**VIII** - encaminhamento do relatório ao prestador de serviços e às instâncias competentes.

**Parágrafo único:** Com base nos dados e documentos coletados junto ao prestador de serviços, a Agência de Regulação de Goiânia – ARG identificará as ações que deverão ser prioritariamente fiscalizadas, bem como os pontos de destaque e os aspectos relevantes a serem observados na fiscalização da área técnico-operacional, comercial, econômico-financeiro do sistema e de gestão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 164.** Na comunicação formal para realização de fiscalização programada, constará:

**I** - identificação e endereço da Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**II** - data de início da atividade de fiscalização e data prevista para o término da ação;

**III** - local e discriminação das atividades de fiscalização;

**IV** - identificação do(s) técnico(s) integrante(s) da equipe de fiscalização com nome, cargo, telefone e endereço eletrônico para contato;

**V** - local e data de emissão do ofício.

**Art. 165.** A Agência de Regulação de Goiânia solicitará os documentos a serem disponibilizados pelo prestador de serviços através de notificação, no prazo a ser definido pelo agente fiscalizador conforme o assunto e sua complexidade.

**Art. 166.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá solicitar informações eventualmente necessárias à atividade de fiscalização, além daqueles expressamente identificados nos Anexos A e B desta Resolução.

**Art. 167.** A critério da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, quando houver suspeita de irregularidade na prestação dos serviços e em virtude de oportunidade ou emergência da ocorrência, fica dispensada a comunicação prévia a que se refere o *caput* do art. 164.

**Art. 168.** A data prevista para o término da atividade de fiscalização poderá ser prorrogada, a critério da equipe de fiscalização, procedendo-se a devida notificação.

**Art. 169.** Durante a execução, o prestador de serviços indicará representante para acompanhar as atividades de fiscalização realizadas pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 170.** Os representantes da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, devidamente credenciados para efetuar a fiscalização, terão livre acesso às áreas das obras e serviços, instalações e equipamentos afetos à concessão e dados





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

necessários para aferir a correta execução do Contrato de Concessão/Programa e dos devidos regulamentos.

### **Seção III**

#### **Do Relatório de Fiscalização e do Termo de Notificação**

**Art. 171.** A atividade de fiscalização será consubstanciada em um Relatório de Fiscalização, no qual constará a emissão de Atestado de Conformidade ou Notificação, quando constatadas as não conformidades em relação às normas legais e regulamentares.

**Parágrafo único:** O Relatório de Fiscalização deverá conter:

**I** - identificação da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e respectivo endereço;

**II** - identificação do prestador de serviços, seus prepostos, quando houver e respectivos endereços;

**III** - definição do objetivo da atividade de fiscalização;

**IV** - período de realização da atividade de fiscalização;

**V** - local da ação de fiscalização;

**VI** - descrição dos fatos apurados;

**VII** - relação das não conformidades, com indicação das normas incidentes;

**VIII** - relação das recomendações, quando for o caso;

**IX** - identificação do responsável pela atividade de fiscalização, com seu nome, cargo, função, número da matrícula e assinatura;

**X** - local e data do Relatório de Fiscalização.

**Art. 172.** A Notificação deverá ser emitida em duas vias, contendo:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - identificação da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e respectivo endereço;

**II** - nome e endereço do prestador de serviços;

**III** - descrição dos fatos apurados;

**IV** - relação das não conformidades a serem corrigidas pela notificada, quando for o caso;

**V** - relação das recomendações, quando for o caso;

**VI** - prazos para atendimento das recomendações e correções das não conformidades, quando for o caso;

**VII** - identificação do representante da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, com seu nome, cargo, função, número de matrícula e assinatura.

**Parágrafo único:** Uma via da Notificação será entregue ao prestador de serviço, para conhecimento e manifestação, se for o caso, sempre acompanhado do respectivo Relatório de Fiscalização.

**Art. 173.** O prestador de serviços terá o prazo estipulado na Notificação pelo agente de fiscalização, contando da data do recebimento da Notificação, para manifestar-se sobre seu objeto, corrigindo as não conformidades apontadas, apresentar justificativas e inclusive juntando a documentação que julgar necessária.

**Parágrafo único:** Decorrido o prazo estabelecido, automaticamente o agente fiscal responsável pela lavratura da Notificação deverá verificar o atendimento ou não das solicitações contidas na Notificação. Após o feito, o Processo Administrativo contendo a Notificação, o Relatório de Fiscalização e de eventual manifestação do prestador de serviços e Termo de Vistoria será encaminhado para análise da Diretoria de Fiscalização e Controle da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 174.** A Diretoria de Fiscalização e Controle da Agência de Regulação de Goiânia – ARG analisará as manifestações, que sendo acatadas em sua totalidade, será emitido um Termo de Arquivamento de processo.

**Art. 175.** No caso de não acatamento das manifestações, poderão ser solicitados novos esclarecimentos e informações no prazo máximo de até 30 (trinta) dias corridos, a critério da fiscalização, de acordo com a complexidade.

**Parágrafo único:** Após análise da Diretoria de Fiscalização da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, se as justificativas não forem acatadas, poderão indicar a abertura de Processo Administrativo Punitivo.

**Art. 176.** Dos atos de fiscalização e controle praticados pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, inclusive imposição de penalidades, caberá defesa em primeira instância ao Presidente da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e em segunda e última instância administrativa, recurso ao Conselho de Gestão e Regulação, com efeito suspensivo, conforme art. 20, da Lei Municipal nº 9.753 de 12 de fevereiro de 2016.

## **CAPÍTULO V**

### **DO PROCESSO ADMINISTRATIVO PUNITIVO**

#### **Seção I**

#### **Da Autuação**

**Art. 177.** A decisão acerca da instauração do Processo Administrativo Punitivo, referente aos fatos constatados durante a atividade de fiscalização, será proferida pela Diretoria de Fiscalização e comunicada ao prestador de serviços.

**Parágrafo único:** O Processo Administrativo Punitivo se inicia com a lavratura do Auto de Infração, quando da ação fiscalizadora resultar:

**I - comprovação da não conformidade;**



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**II** - ausência de manifestação tempestiva da interessada;

**III** - insuficiência das alegações apresentadas;

**IV** - desatendimento das determinações ou não regularização das não conformidades, nos prazos estabelecidos pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**Art. 178.** O Auto de Infração, emitido pela Diretoria de Fiscalização e Controle será lavrado em 3 (três) vias e instruído com a Notificação, a respectiva manifestação do prestador de serviços, se houver, a exposição de motivos de autuação e outros documentos a este relacionados, desde que não impliquem duplicidade da documentação constante da ação de fiscalização correspondente.

**§ 1º.** O Auto de Infração conterá:

**I** - o local e a data da lavratura;

**II** - o nome, endereço e a qualificação das infrações;

**III** - a descrição dos fatos ou dos atos constitutivos das infrações;

**IV** - a indicação dos dispositivos legais, regulamentares ou contratuais infringidos e as respectivas penalidades;

**V** - a indicação do prazo de 15 (quinze) dias úteis para recolhimento da multa se for o caso, ou apresentação de defesa instruções para o recolhimento da multa;

**VII** - a identificação do Agente de Fiscalização responsável, nome, função e assinatura.

**§ 2º.** Uma via do Auto de Infração será entregue pessoalmente ou remetida via postal, com aviso de recebimento, ao representante legal do ente regulado autuado, ou ao seu procurador, para a devida ciência.

## **Seção II**

### **Da Defesa**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 179.** O prestador de serviços autuado terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis, para pagar a multa ou apresentar defesa, contados a partir da ciência do Auto de Infração, sob pena de julgamento à revelia.

**Art. 180.** A defesa será encaminhada, por escrito, ao Presidente da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, que poderá confirmar, modificar, anular ou revogar, total ou parcialmente a decisão recorrida.

**Art. 181.** A decisão acerca da defesa ou da revelia será proferida pelo Presidente da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e publicada no Diário Oficial do Município, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados do recolhimento da defesa ou da constatação da revelia, sendo enviada uma cópia da decisão para o autuado.

### **Seção III**

#### **Do Recurso**

**Art. 182.** Da decisão do Presidente da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, quando à defesa apresentada, caberá recurso em última instância administrativa, ao Conselho de Gestão e Regulação no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contados a partir da data de ciência da citada decisão.

### **Seção IV**

#### **Do Termo de Ajuste de Conduta**

**Art. 183.** A Diretoria de Fiscalização e Controle da Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá firmar com a concessionária, Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta, que terá eficácia de título executivo extrajudicial, para

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

correção de irregularidades ou pendências, visando assegurar a normalidade dos serviços prestados e resguardar o interesse público, nele constando obrigatoriamente:

- I - a data e a qualificação das partes;
- II - a irregularidade ou pendências, e a respectiva fundamentação legal;
- III - os termos ajustados para a correção da irregularidade ou pendências;
- IV - o prazo para a correção;
- V - penalidade pelo seu descumprimento.

§ 1º. Os compromissos objeto do termo referido nesse artigo deverão, no seu conjunto, serem compatíveis com as obrigações previstas nos regulamentos e Contrato de Concessão/Programa da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário descumprido pelo prestador de serviços.

§ 2º. A multa pelo descumprimento do Termo de Compromisso de Ajuste de Conduta será correspondente ao montante da penalidade que seria aplicada, acrescida de 20% (vinte por cento).

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 184.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá, a qualquer tempo, requerer a instauração de auditoria extraordinária nos relatórios financeiros ou outras informações declaradas pelo prestador de serviços.

**Art. 185.** O desatendimento, pelo prestador de serviços, das solicitações, recomendações e determinações da Agência de Regulação de Goiânia – ARG implicará em aplicação de penalidades previstas nas Resoluções do Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia - ARG, normas pertinentes ou definidas em contrato.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 186.** A defesa e o recurso não serão conhecidos quando interposto fora do prazo ou por quem não se constitua legítimo representante do prestador de serviços.

**Art. 187.** A fiscalização dos serviços pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG não exime, nem diminui a completa responsabilidade do prestador, por qualquer inobservância ou omissão às cláusulas contratuais, inclusive quanto à adequação das suas obras, instalações, quanto à adequação dos serviços e quanto à correção e legalidade de seus registros contábeis e de suas operações.

**Art.188.** As decisões da Agência de Regulação de Goiânia – ARG deverão ser fundamentadas e publicadas.

#### **TÍTULO IV**

#### **DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 189.** Este documento estabelece as infrações e define as penalidades aplicáveis ao prestador de serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário e dá outras providências.

**Parágrafo único:** As infrações e penalidades previstas neste documento serão aplicadas sem prejuízo das demais sanções administrativas específicas, definidas na legislação vigente, normas editadas ou homologadas pelo Conselho de Gestão e Regulação da ARG, desde que não impliquem em mais de uma sanção para uma mesma tipificação de infração.

**Art. 190.** Para efeito de interpretação deste documento entende-se por:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - determinação: obrigação a ser cumprida pelo prestador de serviços, quando a simples cessação da não conformidade não for suficiente para restabelecer a situação de normalidade, exigindo ação adicional do prestador de serviços para a regularização;

**II** - não conformidade: inadequação da conduta do prestador de serviços ou da prestação dos serviços às disposições da legislação, regulamentos ou demais normas, constatada na ação de fiscalização;

**III** - economia: moradia, apartamento, unidades comerciais, sala de escritório, órgãos públicos e similares, que são atendidos pelos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**IV** - sistema de abastecimento de água (SAA): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de captação, elevação, adução, tratamento, reservação e distribuição de água potável;

**V** - sistema de esgotamento sanitário (SES): conjunto de instalações e equipamentos utilizados nas atividades de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequada dos esgotos sanitários;

**VI** - serviço adequado: serviço que apresenta boa qualidade, condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia no atendimento e modicidade das tarifas;

**VII** - unidade usuária: economia ou conjunto de economias atendidas através de uma única ligação de água e esgoto;

**VIII** - auto de infração: documento através do qual se imputa penalidade ao prestador de serviços pelo fato do cometimento de infração;

**IX** - infração: descumprimento de qualquer preceito deste instrumento e das demais normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis, ficando o infrator sujeito às penalidades nelas previstas.





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

## **CAPÍTULO II**

### **DAS INFRAÇÕES E PENALIDADES**

#### **Seção I**

##### **Das Penalidades**

**Art. 191.** As infrações às disposições deste instrumento legal, bem como às normas legais, regulamentares e contratuais aplicáveis sujeitarão o prestador de serviços, conforme a sua natureza, às penalidades de:

- I** - advertência;
- II** - multa;
- III** - intervenção administrativa;
- IV** - caducidade ou rescisão contratual.

**§ 1º.** A multa será determinada e aplicada em conformidade com as disposições e valores definidos neste documento.

**Art. 192.** Considera-se reincidência a prática de infração tipificada no mesmo dispositivo em que o prestador de serviços tenha sido punido anteriormente, dentro do prazo de 24 (vinte e quatro) meses contados da data de recebimento do primeiro Auto de Infração e da lavratura do novo Auto de Infração.

**Art. 193.** Na fixação do valor final das multas serão consideradas a gravidade da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo prestador de serviços e a existência de sanção anterior nos últimos 24 (vinte e quatro) meses.

**Art. 194.** Na hipótese da ocorrência concomitante de mais de uma infração, serão aplicadas, simultânea e cumulativamente, as penalidades correspondentes a cada uma delas.

#### **Seção II**

##### **Da Advertência**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 195.** A pena de advertência poderá ser imposta pela Agência de Regulação de Goiânia – ARG, desde que não exista sanção anterior, de mesma natureza, nos últimos 24 (vinte e quatro) meses.

**§ 1º.** Na aplicação da penalidade de advertência será estabelecido prazo para que o prestador de serviços proceda à adequação do serviço prestado ou da obra executada aos parâmetros definidos neste documento.

**§ 2º.** Na hipótese de descumprimento da penalidade de advertência, pela falta de correção da não conformidade, pela inobservância dos prazos fixados para a regularização das não conformidades ou pela reincidência da infração será aplicada multa correspondente à gravidade da infração.

**§ 3º.** Deverá ser aplicada a penalidade de multa sempre que a conduta irregular do prestador de serviços tenha se dado de maneira consciente, mesmo que sem a intenção de causar prejuízos a terceiros.

### **Seção III**

#### **Das Infrações**

**Art. 196.** As infrações serão classificadas nos grupos descritos a seguir, de acordo com a sua gravidade:

- I - infração de natureza leve;
- II - infração de natureza moderada;
- III - infração de natureza grave;
- IV – infração de natureza gravíssima.

**Art. 197.** Classificam-se como infrações de natureza leve sujeitas às penalidades de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - identificação das instalações pertencentes aos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, e escritório de atendimento ao usuário, inclusive quanto ao horário de funcionamento, no Município de Goiânia;

**II** - provisão das áreas de risco das instalações de sinalizadores e avisos de advertência de forma adequada à visualização de terceiros;

**III** - disponibilização ao usuário, em locais acessíveis e visíveis, no escritório de atendimento ao usuário os seguintes documentos:

**a)** a legislação aplicável;

**b)** o livro ou endereço eletrônico para manifestação de reclamações, compartilhado com a Agência de Regulação de Goiânia - ARG;

**c)** as normas e padrões do prestador de serviços;

**d)** a tabela com as tarifas vigentes;

**e)** a tabela com os serviços cobráveis e prazo para sua execução;

**f)** as normas editadas pela Agência de Regulação de Goiânia - ARG.

**IV** - organização e atualização permanente do cadastro relativo a cada unidade usuária, com informações que permitam a identificação do usuário, sua localização, os valores faturados e o histórico de consumo dos últimos 5 (cinco) anos, bem como quaisquer outros dados exigidos por lei, por esta regulação ou outros instrumentos de regulamentação aplicáveis;

**V** - organização, atualização e acesso à Agência de Regulação de Goiânia - ARG do cadastro relativo a cada unidade operacional, com informações que permitam a identificação da variação de parâmetros ou indicadores de gestão econômico-financeira, da quantidade e da qualidade da água captada, tratada, aduzida, reservada, distribuída e faturada para abastecimento de água e de esgoto coletado, recalcado, tratado e lançado no meio ambiente, bem como suas localizações, seus equipamentos, sua data de paralisação ou desativação e quaisquer outros dados exigidos por lei, contrato ou regulamento dos serviços;

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**VI** - permanente atualização junto à Agência de Regulação de Goiânia – ARG e ao Poder Concedente do(s) nome(s) do(s) representante(s) legal(is) e o endereço completo, inclusive as respectivas formas de comunicação que possibilitem fácil acesso ao prestador de serviços;

**VII** - manutenção de normas e instruções de operação atualizadas nas instalações e/ou centros de operações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**VIII** - manutenção do registro atualizado do funcionamento das instalações e das ocorrências nos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, conforme critérios definidos na legislação aplicável;

**IX** - operação e manutenção das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sempre com desenhos, plantas, especificações e/ou manuais de equipamentos devidamente atualizados;

**X** - atendimento às solicitações de serviços nos prazos e condições estabelecidas na legislação, nas normas, nos regulamentos e neste documento, incluindo-se nestes prazos os negociados entre o prestador de serviços e o usuário;

**XI** - cumprimento das normas relacionadas ao aviso prévio para a suspensão ou interrupção programada do fornecimento de água;

**XII** - entrega da fatura ao usuário, na forma e nos prazos estabelecidos na legislação aplicável;

**XIII** – apresentação, na fatura, de todas as informações exigidas na legislação aplicável;

**XIV** - envio à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, na forma e nos prazos estabelecidos ou quando solicitadas pela fiscalização, das informações empresariais relativas à composição acionária do prestador de serviço se de seus acionistas, em todos os níveis, e as relações contratuais mantidas entre o prestador de serviços, seus acionistas e empresas controladas, coligadas ou vinculadas;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**XV** - disposição de pessoal técnico, próprio ou de terceiros, legalmente habilitado e devidamente capacitado para a operação e manutenção das instalações de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, comprovado através de documento hábil;

**XVI** - prestação de serviços de atendimento comercial, exclusivamente através de pessoal, com a correta identificação e o devido treinamento e capacitação, comprovado através de documento hábil;

**XVII** - realização periódica de treinamento ou capacitação do pessoal técnico e de atendimento comercial, de acordo com as exigências da legislação aplicável;

**XVIII** - utilização de material, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições satisfatórias e quantidades suficientes, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário;

**XIX** - prestação de informações quando solicitadas pelos usuários ou conforme determinado pela legislação aplicável, regulamento ou neste documento;

**XX** - implementação de ações constantes do plano de redução de perdas físicas e comerciais.

**Art. 198.** Classificam-se como infrações de natureza moderada, sujeitas às penalidades de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

**I** - comunicação prévia, ao usuário, do corte do abastecimento de água e/ou da coleta de esgoto dentro dos prazos pré-estabelecidos, com exposição de motivos;

**II** - comunicação prévia, à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, da suspensão e/ou a interrupção do abastecimento de água, ao usuário que preste serviço público ou essencial à população;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**III** - comunicação imediata à Agência de Regulação de Goiânia – ARG e aos órgãos competentes por ações em situações de emergências que possam resultar na interrupção de prestação dos serviços ou causem transtornos à população;

**IV** - disponibilização, ao usuário, de estrutura adequada, que lhes possibilite fácil acesso ao o prestador de serviços para o atendimento das suas solicitações e reclamações;

**V** - resposta às reclamações do usuário, na forma e nos prazos estabelecidos nas normais legais e regulamentares aplicáveis;

**VI** - suspensão e a religação do abastecimento de água nas economias, de acordo com os casos e prazos definidos na legislação aplicável;

**VII** - não suspensão da prestação dos serviços, enquanto a reclamação do usuário, comunicada o prestador de serviços, estiver sendo objeto de análise por parte da Agência de Regulação de Goiânia –ARG, salvo por razões diversas do objeto da reclamação pendente;

**VIII** – encaminhamento, à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, das informações necessárias à elaboração dos indicadores utilizados para a apuração da qualidade dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, na forma e nos prazos estabelecidos dos dispositivos legais aplicáveis;

**IX** - das obrigações da legislação aplicável ou contratual de manter o registro atualizado das reclamações e das solicitações dos usuários, com anotação da data, horário e motivo, bem como informar, no prazo estabelecido, as providências adotadas;

**X** - fornecimento de protocolo numerado do atendimento ao usuário contendo a data e o motivo da reclamação e/ou da solicitação, o nome do atendente e o nome do usuário;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**XI** - execução de reparos, melhoramentos, substituições e modificações consideradas urgentes, nas instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, nos prazos estabelecidos;

**XII** - realização de medições do consumo de água tratada, estimativa do volume de esgoto coletado e faturamento dos serviços em conformidade com as disposições legais aplicáveis;

**XIII** - comunicação imediata, aos órgãos competentes, quando da descoberta de materiais ou objetos estranhos às obras, que possam ser de interesse geológico ou arqueológico;

**XIV** - cumprimento das normas técnicas e dos procedimentos estabelecidos para a implantação ou operação das instalações dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**XV** - instalação de equipamentos de medição de água nas unidades usuárias, salvo nos casos específicos previstos em lei, regulamentos ou neste documento;

**XVI** - apuração e registro, em separado, dos investimentos, das receitas, das despesas e dos custos de todas as etapas dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário;

**XVII** - operação dos sistemas de abastecimento de água com a instalação de macromedições adequadas;

**XVIII** - garantia da manutenção da pressão nas redes de distribuição de água potável dentro dos limites e condições estabelecidas nas normas vigentes;

**XIX** - realização, manutenção do devido registro da limpeza periódica dos reservatórios de acumulação e distribuição, de acordo com a legislação aplicável;

**XX** - requerimento em tempo hábil, das licenças necessárias à execução de obras ou de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

**Art. 199.** Classificam-se como infrações de natureza grave, sujeitas às penalidades de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:

**I** - restituição ao usuário dos valores recebidos indevidamente, nos prazos estabelecidos na nesta regulação;

**II** - ressarcimento por danos causados ao usuário em função do serviço prestado;

**III** - disposição adequada da água e dos resíduos resultantes da limpeza das unidades da Estação de Tratamento de Água (ETA) e dos reservatórios;

**IV** - envio à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, na forma e nos prazos estabelecidos, das informações precisas e dos documentos solicitados, inclusive quanto aos procedimentos de Ouvidoria e aos de reajustes e revisões tarifários;

**V** - encaminhamento à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, na forma e nos prazos estabelecidos, das informações contábeis, econômicas e financeiras definidas nas disposições legais, regulamentares e contratuais;

**VI** - das disposições legais ou contratuais relativas aos níveis de qualidade, continuidade, regularidade e universalização dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;

**VII** - implementação, na forma e nos prazos previstos, das metas e investimentos pactuados no Plano de Gestão do Prestador previsto no Contrato de Concessão/Programa e previstos nesta regulação;

**VIII** - execução das obras essenciais à prestação de serviço adequado;

**IX** - realização da contabilidade regulatória, sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico;

**X** - manutenção do registro, controle e inventário físico dos bens e instalações relacionados à atividade desenvolvida e zelo pela sua integridade,

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

inclusive aqueles de propriedade do Poder Concedente, em regime especial de uso;

**XI** - facilitação à fiscalização da Agência de Regulação de Goiânia – ARG para o acesso às instalações, bem como a documentos e quaisquer outras fontes de informação pertinentes ao objeto da fiscalização;

**XII** - dos prazos estabelecidos nos atos de outorga de concessões, permissões ou autorizações de implantação de instalações de produção e distribuição de água e coleta, transporte e tratamento de esgotos;

**XIII** - operação e manutenção das instalações de água e esgoto e dos respectivos equipamentos, de forma adequada e em bom estado de conservação, funcionamento e segurança, em face dos requisitos técnicos, contratuais e legais aplicáveis;

**XIV** - atendimento aos requisitos de qualidade dos efluentes das Estações de Tratamento de Esgoto, conforme os padrões estabelecidos na legislação vigente;

**XV** - instalação e manutenção do funcionamento de telefone com ligações gratuitas para atendimento das solicitações de seus serviços;

**XVI** - instalação de telefone com ligações gratuitas para o serviço de ouvidoria do prestador de serviços;

**XVII** - comunicação à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, nos casos exigidos pela regulamentação e/ou por esta regulação, projetos de obras e instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário e suas eventuais modificações, assim como proceder à sua execução, em conformidade com o projeto aprovado e com os prazos estabelecidos;

**XVIII** - cessão ou transferência de bens vinculados ao serviço, a qualquer título, bem como dar em garantia estes bens, sem a prévia autorização da Agência de Regulação de Goiânia – ARG e do Poder Concedente;



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**XIX** - comunicação imediata à Agência de Regulação de Goiânia – ARG e às autoridades sanitárias competentes, de meio ambiente e gestão de recursos hídricos sobre acidentes de contaminação que afetem o fornecimento de água bruta;

**XX** - conservação da documentação de interesse da Agência de Regulação de Goiânia – ARG por 5 (cinco) anos ou mais, conforme exigências fixadas nas normas regulamentares;

**XXI** - realização de pagamento no respectivo vencimento, de qualquer das obrigações relativas à parcela do repasse de regulação à Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**XXII** - elaboração do Plano de Atendimento de Demanda Temporária, Plano de Atendimento e Operação em Situações Críticas e o Plano de Racionamento conforme as disposições legais, regulamentares e contratuais;

**XXIII** - realização de auditoria e certificação de investimentos sempre em conformidade com as normas, procedimentos e instruções aplicáveis ao setor de saneamento básico.

**XXIV** - manutenção das instalações do sistema de abastecimento de água e de esgotamento sanitário em bom estado de limpeza, organização e funcionamento;

**XXV** - execução das obras de reparação do pavimento das vias públicas e dos passeios, reinstalação do mobiliário urbano e a sinalização viária horizontal e vertical, conforme as diretrizes, especificações técnicas e prazos estabelecidos no Contrato de Concessão/Programa, normas municipais, nos regulamentos e nesta regulação;

**Art. 200.** Classificam-se como infrações de natureza gravíssima, sujeitas às penalidades de advertência ou multa, o descumprimento das seguintes obrigações:



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I** - encaminhamento à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, nos prazos estabelecidos e segundo instruções específicas, dados estatísticos sobre a produção, comercialização e consumo próprio de água;

**II** - informação à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, no prazo fixado, das ocorrências de paralisações no sistema de abastecimento de água com duração superior a 8 (oito) horas, contendo o motivo da paralisação, a localidade, a população atingida e as providências tomadas para solução do problema;

**III** - apresentação à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, para análise e aprovação, todos os procedimentos, operacionais e comerciais, que alterem a forma ou a qualidade da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, antes de implementá-los;

**IV** - estabelecimento de medidas e procedimentos de racionamento e racionalização no abastecimento de água, sempre com prévia autorização da Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**V** - cobrança ao usuário do pagamento das tarifas de água e esgoto, e demais serviços a serem prestados, conforme critérios e valores estabelecidos na legislação aplicável;

**VI** - discriminação das economias da mesma classificação, quanto à cobrança de qualquer natureza ou quando da comercialização de água;

**VII** - implementação das medidas objetivando o incremento da eficiência dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, como estipulado contratualmente;

**VIII** - fornecimento de informações precisas à Agência de Regulação de Goiânia – ARG, ao Poder Concedente e/ou ao usuário;

**IX** - cumprimento de determinações de competência da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, na forma e no prazo estabelecido;

**X** - manutenção do serviço de ouvidoria do prestador de serviços;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**XI** - prática de valores de tarifas respeitando os limites fixados para os níveis tarifários;

**XII** - registro, em separado, das atividades que não sejam objeto da concessão;

**XIII** - alteração do estatuto social, transferência de ações que implique mudança de seu controle acionário, bem como reestruturação societária do prestador de serviços, com anuência prévia da Agência de Regulação de Goiânia – ARG;

**XIV** - fornecimento de água, por meio do sistema de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação específica do Ministério da Saúde;

**XV** - comunicação imediata aos usuários e à Agência de Regulação de Goiânia – ARG de qualquer anormalidade no padrão de qualidade da água potável que possa colocar em risco a saúde da população

#### **Seção IV**

#### **Das Multas**

**Art. 201.** Na fixação dos valores das multas serão consideradas a gravidade da infração e as circunstâncias agravantes e atenuantes.

**Art. 202.** A pena de multa será aferida em 02 (duas) etapas:

I – primeiramente, proceder-se-á à fixação da pena-base; e

II – posteriormente, sobre ela serão aplicadas as circunstâncias agravantes e atenuantes, de modo a determinar o valor final da penalidade.

**Art. 203.** A pena-base será calculada aplicando-se os valores correspondente ao grupo da infração, da seguinte forma:

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

I – infração de natureza leve, multa de R\$ 24.000,00 (vinte e quatro mil reais) por infração;

II – infração de natureza moderada, multa de R\$ 48.000,00 (quarenta e oito mil reais) por infração;

III – infração de natureza grave, multa de R\$ 96.000,00 (noventa e seis mil reais) por infração; e

IV – infração de natureza gravíssima, multa de R\$ 192.000,00 (cento e noventa e dois mil reais) por infração.

**Art. 204.** Considerando a abrangência da infração, os danos dela resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pelo Prestador de Serviços e a existência de sanção anterior nos últimos 24 (vinte e quatro) meses, a pena-base poderá ser majoradas da seguinte maneira:

I – acréscimo de 50% (cinquenta por cento) no valor correspondente ao definido pelo grupo em que a infração foi enquadrada, quando decorrer de dolo;

II – acréscimo de 100% (cem por cento) no valor correspondente ao definido pelo grupo em que a infração foi enquadrada, quando, independente de culpa ou dolo, apresente um ou mais dos seguintes fatores:

**a)** - ter o Prestador de Serviços agido de má-fé;

**b)** - decorrer da infração benefício direto ou indireto para o Prestador de Serviços;

**c)** - ser o Prestador de Serviços reincidente, considerando a existência de sanção anterior sobre a mesma espécie de infração nos últimos 24 (vinte e quatro) meses;

**d)** - ser significativo o número de usuários atingidos;

**e)** - decorrer da infração danos à saúde pública ou ao meio ambiente;

**f)** - decorrer da infração riscos à saúde ou segurança de usuários ou de terceiros, em caráter prolongado, independente do número de pessoas atingidas.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Parágrafo único.** Para efeito deste artigo, considera-se má-fé, dentre outros comportamentos caracterizados por fraude ou dolo:

**I** - deduzir pretensão ou defesa contra texto expresso de leis regulamentos, contratos, termos e atos aplicáveis ou fatos incontroversos;

**II** - impor resistência injustificada ao andamento do processo, à fiscalização ou de decisão da Agência de Regulação de Goiânia - ARG;

**III** - agir de modo temerário;

**IV** - interpor recurso ou pedido de reconsideração manifestadamente protelatório.

**Art. 205.** Poderá ter redução de 50% da pena-base aferida caso o Prestador de serviços corrija a não conformidade antes da decisão em segunda instância.

**Art. 206.** O não recolhimento da multa no prazo estipulado no Auto de Infração, sem interposição de defesa ou recurso, ou no prazo estabelecido em decisão irrecorrível na esfera administrativa, acarretará a inscrição do valor correspondente na Dívida Ativa do Município, com aplicação de juros e multa de mora, nos termos da legislação do Município de Goiânia.

**Art. 207.** Toda multa deverá ser paga mediante depósito identificado em nome do prestador de serviços, em conformidade com as condições estabelecidas no Auto de Infração (AI), não sendo admitidas compensações, nem tampouco sua contabilização como custos para efeito de cálculo tarifário, devendo estes custos serem contabilizados separadamente, de modo que não onerem a tarifa pública.

#### **Seção IV**

#### **Da Intervenção Administrativa**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 208.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá propor a intervenção administrativa ao Poder Concedente, em casos de:

**I** - prestação de serviços em desacordo com as condições estabelecidas nas resoluções do Conselho de Gestão e Regulação – CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG, no Contrato de Concessão/Programa e demais normas reguladoras do setor;

**II** - desequilíbrio econômico-financeiro decorrente de gestão que coloque em risco a continuidade dos serviços;

**III** - verificação de reiteradas infrações às normas contratuais, regulamentares e legais pertinentes, sem a devida regularização;

**IV** - pedido de recuperação judicial.

**§ 1º.** Declarada a intervenção, a Agência de Regulação de Goiânia – ARG instaurará, no prazo de 90 (noventa) dias corridos, procedimento administrativo para comprovar as causas determinantes da medida e apurar responsabilidades, assegurado o direito de ampla defesa, devendo o mesmo ser concluído no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias corridos, sob pena de considerar-se inválida a intervenção.

**§ 2º.** Para os atos de alienação e disposição do patrimônio do prestador de serviços, o interventor necessitará de prévia autorização da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**§ 3º.** O interventor prestará contas à Agência de Regulação de Goiânia – ARG e responderá pelos atos praticados durante a sua gestão.

## **Seção V**

### **Da caducidade da Concessão**



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 209.** A Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá propor ao Poder Concedente, de forma fundamentada, a caducidade da delegação quando o prestador de serviços:

**I** - tendo por base, as normas, critérios, indicadores e parâmetros definidores da qualidade do serviço, prestar os serviços de forma inadequada ou ineficiente;

**II** - paralisar o serviço ou concorrer para tanto, ressalvadas as hipóteses decorrentes de caso fortuito ou força maior;

**III** - perder a condição econômica, técnica ou operacional da manutenção da adequada prestação do serviço concedido;

**IV** - não cumprir as penalidades impostas por infrações, nos devidos prazos;

**V** - se recusar a cumprir a notificação da Agência de Regulação de Goiânia – ARG que busque regularizar a prestação do serviço; e

**VI** - for condenado em sentença transitada em julgado por sonegação de tributos, inclusive contribuições sociais.

**Art. 210.** A aplicação da penalidade de caducidade da concessão é de competência do Poder Concedente, que poderá promovê-la por sua iniciativa ou mediante recomendação da Agência de Regulação de Goiânia – ARG.

**§ 1º.** Nos casos em que o Poder Concedente entender, por sua iniciativa, pela caducidade da concessão, deverá ouvir previamente a Agência de Regulação de Goiânia – ARG, cuja manifestação, neste caso, terá natureza vinculante.

**§ 2º.** Na hipótese de inobservância da penalidade de multa, a Agência de Regulação de Goiânia – ARG poderá recomendar ao Poder Concedente a declaração de caducidade da concessão.





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**§ 3º.** A declaração da caducidade da concessão deverá ser precedida da verificação da inadimplência do prestador de serviços em processo administrativo, assegurado o direito de ampla defesa.

**§ 4º.** Não será instaurado processo administrativo de inadimplência antes de comunicados ao prestador de serviços, descrevendo os descumprimentos contratuais referidos no art. 210, dando-lhe um prazo para corrigir as falhas e transgressões apontadas e para o enquadramento, nos termos contratuais.

**§ 5º.** Instaurado o processo administrativo e comprovada a inadimplência, a caducidade será declarada por decreto do Poder Concedente, independentemente de indenização prévia, calculada no decurso do processo.

**§ 6º.** Caso o Poder Concedente não entenda pela declaração da caducidade, a Agência de Regulação de Goiânia – ARG deverá aplicar a penalidade de multa correspondente ao grupo da infração, de acordo com os art. 195, 196, 197 e 198 deste documento.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 211.** Na aplicação das penalidades previstas deverão ser observadas as disposições deste Título, os prazos para o cumprimento de ações, bem como a legislação vigente sobre o assunto.

**Art. 212.** Os prazos previstos neste documento serão contados em dias úteis, exceto os dias previstos expressamente que serão contados em dias corridos.

**Parágrafo único:** Os prazos começam a contar no primeiro dia útil que seguir à data de sua ciência, e inclui-se o dia do final, prorrogando-se para o primeiro dia útil subsequente quando findo em feriado.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**Art. 213.** Os valores limites de aplicação das multas estabelecidas neste documento, serão corrigidos anualmente com base no sistema de atualização monetária dos Créditos Tributários do Município de Goiânia.

**Art. 214.** O prestador de serviços deverá observar o Princípio da Isonomia em todas as decisões que lhe foram facultadas neste Título, adotando procedimento único para todas as áreas de atuação.

**Art. 215.** Caberá ao Conselho de Gestão e Regulação - CGR da Agência de Regulação de Goiânia – ARG resolver os casos omissos ou as dúvidas suscitadas na aplicação deste Título, inclusive decidindo em segunda instância sobre as pendências entre o prestador de serviços e os usuários.

**Art. 216.** Este Título aplica-se, no que couber, à Administração Pública Direta e Indireta e às empresas privadas responsáveis, no todo ou em sua parte, pela prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Conselho de Gestão e Regulação da Agência de Regulação Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos de Goiânia, Goiânia aos 02 dias do mês de dezembro de 2019.

**Paulo César Pereira**

*Conselheiro Presidente*



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

## **ANEXO A**

### **FICHAS DE INDICADORES DE DESEMPENHO PARA OS SERVIÇOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      [argoiania@gmail.com](mailto:argoiania@gmail.com)



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 01 - INDICADOR DE COBERTURA DA REDE DISTRIBUIDORA DE ÁGUA**

<b>Indicador</b>	<b>Cobertura da Rede Distribuidora de Água</b>
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a cobertura da rede de água.
<b>Descrição</b>	Mede em cada ano o índice de atendimento através da relação entre o número total de economias residenciais com acesso ao serviço de abastecimento de água e o número total de domicílios urbanos na área de concessão.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$INF01 = \left( \frac{EA}{ET} \right) \times 100$ <p>onde;</p> <p><b>INF01 = Índice de cobertura da rede distribuidora de água.</b></p> <p><b>EA = número de economias residenciais com acesso ao serviço de abastecimento de água.</b></p> <p><b>ET = número total de domicílios urbanos na área de concessão.</b></p>
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados coletados a cada mês e totalizados no último mês do ano de referência
<b>Dados para o indicador</b>	Número de economias com acesso ao serviço de abastecimento de água e o número de domicílios urbanos da área de concessão.
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	<p>i) do prestador, que deverá antes do início da operação elaborar o mapa da área de concessão com o registro de todas as economias existentes, mapa este que será atualizado anualmente. Inclui ainda este registro o conjunto de informações que caracterizam as mesmas e que sejam suficientes para compor o cadastro de usuários. O cadastro será automaticamente atualizado com a adesão de novos usuários, usando-se a base do cadastro imobiliário do regulador, devendo este ser comunicado mensalmente sobre as novas ligações registradas.</p> <p>ii) do regulador, que montará seu banco de dados dos imóveis existentes em toda área de concessão. Para tal é importante que este banco seja o usado pelo cadastro imobiliário da Prefeitura, anualmente atualizado. É sobre o mapa deste cadastro imobiliário que se trabalhará na atualização do cadastro de usuários. Até o Município estabelecer seu banco de dados dos imóveis, os dados sobre domicílios urbanos, serão obtidos a partir da estimativa populacional e taxa de ocupação estabelecidos pelo Plano Municipal de Saneamento de Goiânia.</p>
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 01 - INDICADOR DE COBERTURA DA REDE DISTRIBUIDORA DE ÁGUA**

<b>Avaliação do indicador</b>	Uma vez checadadas as duas bases cadastrais, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula. Observa-se que se considera atendido as economias que tenham rede à disposição; a eventual não ligação pela edificação será avaliada, subtraindo-se os casos que não decorrem de negligência do prestador.			
<b>Cobertura Atual (2018) PMSB</b>	<b>98,40%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>100,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥X3%</b>	<b>&lt;X3% e ≥X2%</b>		<b>&lt;X1%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>ANO 1</b>	98,73%	98,73%	98,40%	98,40%
<b>ANO 2</b>	99,07%	99,07%	98,73%	98,73%
<b>ANO 3</b>	99,40%	99,40%	99,07%	99,07%
<b>ANO 4</b>	99,70%	99,70%	99,40%	99,40%
<b>ANO 5</b>	100,00%	100,00%	99,70%	99,70%
<b>Valores de referência a partir do ano 6</b>	100,00%	100,00%	99,70%	99,70%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 02 - INDICADOR DE COBERTURA DA REDE COLETORA DE ESGOTO**

<b>Indicador</b>	<b>Cobertura da Rede Coletora de Esgoto</b>
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a cobertura da rede de esgoto.
<b>Descrição</b>	Mede em cada ano o índice de atendimento através da relação entre o número total de economias residenciais com acesso ao serviço de esgotamento sanitário e o número total de domicílio urbanos da área de concessão.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\text{INF02} = \left( \frac{EE}{ET} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>INF02 = Índice de Cobertura da Rede Coletora de Esgoto.</b>  <b>EE = número de economias residenciais com acesso ao serviço de esgotamento sanitário.</b>  <b>ET = número de domicílios urbanos na área de concessão.</b></p>
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados coletados a cada mês e totalizados no último mês do ano de referência
<b>Dados para o indicador</b>	Número de economias com acesso ao serviço de esgotamento sanitário e o número de domicílios urbanos da área de concessão.
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	<p>i) do prestador, que deverá antes do início da operação elaborar o mapa da área de concessão com o registro de todas as economias existentes, mapa este que será atualizado anualmente. Inclui ainda este registro o conjunto de informações que caracterizam as mesmas e que sejam suficientes para compor o cadastro de usuários. O cadastro será automaticamente atualizado com a adesão de novos usuários, usando-se a base do cadastro imobiliário do regulador, devendo este ser comunicado mensalmente sobre as novas ligações registradas.</p> <p>ii) do regulador, que montará seu banco de dados dos imóveis existentes em toda área de concessão. Para tal é importante que este banco seja o usado pelo cadastro imobiliário da Prefeitura, anualmente atualizado. É sobre o mapa deste cadastro imobiliário que se trabalhará na atualização do cadastro de usuários. Até o Município estabelecer seu banco de dados dos imóveis, os dados sobre domicílios urbanos, serão obtidos a partir da estimativa populacional e taxa de ocupação estabelecidos pelo Plano Municipal de Saneamento de Goiânia.</p>
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 02 - INDICADOR DE COBERTURA DA REDE COLETORA DE ESGOTO**

<b>Avaliação do indicador</b>	Uma vez checadadas as duas bases cadastrais, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula. Considera-se atendido a edificação que tenha rede à disposição; a eventual não ligação pela edificação será avaliada, subtraindo-se os casos que não decorrem de negligência do prestador.			
<b>Cobertura Atual (2018)PMSB</b>	<b>73,90%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>100,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥X3%</b>	<b>&lt;X3% e ≥X2%</b>		<b>&lt;X1%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>Ano 1</b>	75,93%	75,93%	73,90%	73,90%
<b>Ano 2</b>	77,97%	77,97%	75,93%	75,93%
<b>Ano 3</b>	80,00%	80,00%	77,97%	77,97%
<b>Ano 4</b>	83,00%	83,00%	80,00%	80,00%
<b>Ano 5</b>	86,00%	86,00%	83,00%	83,00%
<b>Ano 6</b>	88,00%	88,00%	86,00%	86,00%
<b>Ano 7</b>	90,00%	90,00%	88,00%	88,00%
<b>Ano 8</b>	92,00%	92,00%	90,00%	90,00%
<b>Ano 9</b>	94,00%	94,00%	92,00%	92,00%
<b>Ano 10</b>	96,00%	96,00%	94,00%	94,00%
<b>Ano 11</b>	98,00%	98,00%	96,00%	96,00%
<b>Ano 12</b>	100,00%	100,00%	98,00%	98,00%
<b>Valores de referência a partir do ano 13</b>	100,00%	100,00%	98,00%	98,00%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 03 - INDICADOR DE COBERTURA DA REDE COLETORA DE ESGOTO EM  
RELAÇÃO A COBERTURA DA REDE DISTRIBUIDORA DE ÁGUA**

<b>Indicador</b>	<b>Cobertura da Rede Coletora de Esgoto em Relação a Cobertura da Rede Distribuidora de Água</b>
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a cobertura da rede de esgoto em relação a cobertura de rede de água
<b>Descrição</b>	Mede percentualmente, a cada ano, o número de economias residenciais com acesso aos serviços de esgotamento sanitário em relação ao número de economias residenciais com acesso aos serviços de abastecimento de água.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$INF03 = \left( \frac{EE}{EA} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>INF03 = Índice de Cobertura da Rede de Coletora de Esgoto em relação a Cobertura da Rede distribuidora de Água.</b>  <b>EE = número de economias residenciais com acesso aos serviços de esgotamento sanitário.</b>  <b>EA = número de economias residenciais com acesso aos serviços de abastecimento de água.</b></p>
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados coletados a cada mês e totalizados no último mês do ano de referência
<b>Dados para o indicador</b>	Número de economias residenciais com acesso aos serviços de esgotamento sanitário e o número de economias residenciais com acesso aos serviços de abastecimento de água.
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	i) do prestador, que deverá antes do início da operação elaborar o mapa da área de concessão com o registro de todas as ligações existentes, mapa este que será atualizado anualmente. Inclui ainda este registro o conjunto de informações que caracterizam as mesmas e que sejam suficientes para compor o cadastro de usuários. O cadastro será automaticamente atualizado com a adesão de novos usuários, usando-se a base do cadastro imobiliário do regulador, devendo este ser comunicado mensalmente sobre as novas ligações registradas.
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 03 - INDICADOR DE COBERTURA DA REDE COLETORA DE ESGOTO EM  
RELAÇÃO A COBERTURA DA REDE DISTRIBUIDORA DE ÁGUA**

<b>Avaliação do indicador</b>	Uma vez checadadas as duas bases cadastrais, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula. Considera-se atendido a edificação que tenha rede à disposição; a eventual não ligação pela edificação será avaliada, subtraindo-se os casos que não decorrem de negligência do prestador.			
<b>Cobertura Atual (2018)PMSB</b>	<b>75,10%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>100,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥X3%</b>	<b>&lt;X3% e ≥X2%</b>		<b>&lt;X1%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>ANO 1</b>	76,91%	76,91%	75,10%	75,10%
<b>ANO 2</b>	78,70%	78,70%	76,91%	76,91%
<b>ANO 3</b>	80,48%	80,48%	78,70%	78,70%
<b>ANO 4</b>	83,25%	83,25%	80,48%	80,48%
<b>ANO 5</b>	86,00%	86,00%	83,25%	83,25%
<b>ANO 6</b>	88,00%	88,00%	86,26%	86,26%
<b>ANO 7</b>	90,00%	90,00%	88,26%	88,26%
<b>ANO 8</b>	92,00%	92,00%	90,27%	90,27%
<b>ANO 9</b>	94,00%	94,00%	92,28%	92,28%
<b>ANO 10</b>	96,00%	96,00%	94,28%	94,28%
<b>ANO 11</b>	98,00%	98,00%	96,29%	96,29%
<b>ANO 12</b>	100,00%	100,00%	98,29%	98,29%
<b>Valores de referência a partir do ano 13</b>	100,00%	100,00%	98,29%	98,29%

Fonte: Snis IN024 / Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 04 - INDICADOR DE TRATAMENTO DE ESGOTO POR VOLUME**

<b>Indicador</b>	<b>Tratamento de Esgoto por Volume</b>			
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar o volume de esgoto coletado que é tratado antes da disposição final			
<b>Descrição</b>	Mede em cada ano o índice de tratamento através da relação entre o volume tratado e o volume coletado de esgotos.			
<b>Fórmula de cálculo</b>	$INF04 = \left( \frac{VET}{VEC} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>INF04 = índice de Tratamento de Esgoto.</b>  <b>VET = somatório do volume mensal efluente das ETE, em m³, nos últimos doze meses.</b>  <b>VEC = somatório do volume mensal de esgoto coletado, em m³, nos últimos doze meses.</b></p>			
<b>Unidade de medida</b>	%			
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados coletados a cada mês e totalizados no último mês do ano de referência			
<b>Dados para o indicador</b>	Volume tratado e coletado de esgoto			
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados.			
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor			
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os volumes, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.			
<b>Valor de referência (2018)PMSB</b>	<b>81,90%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>100,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥X3%</b>	<b>&lt;X3% e ≥X2%</b>		<b>&lt;X1%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>ANO 1</b>	84,60%	84,60%	81,90%	81,90%
<b>ANO 2</b>	87,30%	87,30%	84,60%	84,60%
<b>ANO 3</b>	90,00%	90,00%	87,30%	87,30%
<b>ANO 4</b>	93,33%	93,33%	90,00%	90,00%
<b>ANO 5</b>	96,67%	96,67%	93,33%	93,33%
<b>ANO 6</b>	100,00%	100,00%	96,67%	96,67%
<b>Valores de referência a partir do ano 7</b>	100,00%	100,00%	96,67%	96,67%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia/Snis I016

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**INFRAESTRUTURA / 05 - INDICADOR DE TRATAMENTO DE ESGOTO POR ECONOMIA**

<b>Indicador</b>	<b>Tratamento de Esgoto por Economia</b>			
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a quantidade de economias de esgoto, cuja coleta seja encaminhada para unidade de tratamento			
<b>Descrição</b>	Mede, a cada semestre, o índice de tratamento através da relação entre o total de economias de esgoto, cuja coleta seja encaminhada a unidade de tratamento sobre o total de economias com acesso ao Sistema de Esgotamento Sanitário.			
<b>Fórmula de cálculo</b>	$INF05 = \left( \frac{EET}{EE} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>INF05 = índice de Tratamento de Esgoto por Economia.</b>  <b>EET = total de economias de esgoto, cuja coleta seja encaminhada a unidade de tratamento.</b>  <b>EE = total de economias com acesso ao sistema de esgotamento sanitário.</b></p>			
<b>Unidade de medida</b>	%			
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando os dados coletados a cada mês e totalizados no último mês de cada semestre, do ano de referência			
<b>Dados para o indicador</b>	Número de economias de esgoto, cuja coleta seja encaminhada a unidade de tratamento e total de economias com acesso ao sistema de esgotamento sanitário.			
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados.			
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor			
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os volumes, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.			
<b>Valor de referência atual</b>	<b>82,00%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>100,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥X3%</b>	<b>&lt;X3% e ≥X2%</b>		<b>&lt;X1%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>ANO 1</b>	82,00%	82,00%	78,00%	78,00%
<b>ANO 2</b>	86,00%	86,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 3</b>	86,00%	86,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 4</b>	90,00%	90,00%	86,00%	86,00%
<b>ANO 5</b>	90,00%	90,00%	86,00%	86,00%
<b>ANO 6</b>	95,00%	95,00%	90,00%	90,00%
<b>ANO 7</b>	100,00%	100,00%	95,00%	95,00%
<b>Valores de referência a partir do ano 8</b>	100,00%	100,00%	95,00%	95,00%

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 01 - INDICADOR DE PERDA NA DISTRIBUIÇÃO**

<b>Indicador</b>	<b>Perda na Distribuição</b>
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar o volume perdido de água, após ser disponibilizada ao usuário.
<b>Descrição</b>	Mede, nos últimos seis meses, o volume perdido de água através da relação numérica entre o volume produzido (volume disponibilizado para consumo) menos o volume consumido sobre o volume produzido. Deve-se retirar desta equação, o volume de serviços utilizados nas atividades operacionais e especiais (volumes utilizados com insumo operacional para desinfecção de adutoras e redes, testes hidráulicos de estanqueidade e para limpeza de reservatórios).
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IOCP01 = \left( \frac{VP - VC - VS}{VP - VS} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>IOCP01 = Índice de Perdas na Distribuição.</b></p> <p><b>VP = somatório do volume mensal de água produzido, em m³, nos últimos seis meses.</b></p> <p><b>VC = somatório do volume mensal consumido pela população, em m³, nos últimos seis meses.</b></p> <p><b>VS = somatório do volume mensal de água utilizada nas atividades de operação de serviços, em m³, nos últimos seis meses.</b></p>
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando os dados coletados a cada mês e totalizados no último mês de cada semestre, do ano de referência
<b>Dados para o indicador</b>	Volume produzido, volume consumido e volume utilizado nos serviços (utilizado nas atividades operacionais e especiais).
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados.
<b>Sentido do indicador</b>	Menor-melhor
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os volumes, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 01 - INDICADOR DE PERDA NA DISTRIBUIÇÃO**

Valor de referência (2018)PMSB	22,50%			
A alcançar / manter	20,00%			
Faixa de Controle	≤ X3%	>X3% e ≤X2%		>X1%
	Atende	Atende Razoavelmente		Não Atende
ANO 1	22,00%	22,00%	22,50%	22,50%
ANO 2	22,00%	22,00%	22,50%	22,50%
ANO 3	21,00%	21,00%	22,00%	22,00%
ANO 4	21,00%	21,00%	22,00%	22,00%
ANO 5	21,00%	21,00%	22,00%	22,00%
ANO 6	21,00%	21,00%	22,00%	22,00%
ANO 7	20,50%	20,50%	21,00%	21,00%
ANO 8	20,00%	20,00%	20,50%	20,50%
Valores de referência a partir do ano 9	20,00%	20,00%	20,00%	20,00%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia/Snis I049



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 02 - INDICADOR DE HIDROMETRAÇÃO**

<b>Indicador</b>	<b>Hidrometração</b>			
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a quantidade de economias de água micromedidas			
<b>Descrição</b>	A hidrometração interfere na capacidade de o município promover a redução das perdas. Neste sentido, deve-se informar o número de economias com acesso ao sistema de abastecimento de água e, destas quantas são hidrometradas.			
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\text{IOCP02} = \left( \frac{EH}{EA} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>IOCP02 = Índice de Hidrometração.</b></p> <p><b>EH = Quantidade de economias de água hidrometradas ou com dispositivo limitador de consumo.</b></p> <p><b>EA = Quantidade de economias com acesso ao sistema de abastecimento de água.</b></p>			
<b>Unidade de medida</b>	%			
<b>Periodicidade</b>	Coteta de dados mensal com aferição anual, usando os dados medidos a cada mês e totalizado no último mês do ano de referência.			
<b>Dados para o indicador</b>	Quantidade de economias de água hidrometradas ou com dispositivo limitador de consumo e quantidade de economias com acesso ao sistema de abastecimento de água.			
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	Essas informações devem ser coletadas junto ao prestador de serviços.			
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor			
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os valores, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.			
<b>Valor de referência atual</b>	<b>99,43%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>99,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥ 99,00%</b>	<b>&lt; 99,00% e ≥ 96,00%</b>		<b>&lt;96,00%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>Valores de referência</b>	99,00%	99,00%	96,00%	96,00%

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 03 - INDICADOR DE LIGAÇÕES INATIVAS**

<b>Indicador</b>	<b>Ligações Inativas</b>			
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar o número de ligações inativas			
<b>Descrição</b>	Mede o número de ligações inativas sobre o total de ligações existentes.			
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\text{IOCP03} = \left( \frac{\text{NLA Inativas}}{\text{NLA Total}} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>IOCP03 = Índice de Ligações Inativas.</b>  <b>NLA inativas = Número de ligações inativas (água e esgoto).</b>  <b>NLA total = Número de ligações totais (água e esgoto).</b></p>			
<b>Unidade de medida</b>	%			
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados coletado a cada mês e totalizados no último mês do ano de referência.			
<b>Dados para o indicador</b>	Número de ligações inativas e totais de água e esgoto.			
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados.			
<b>Sentido do indicador</b>	Menor-melhor			
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os valores, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.			
<b>Valor de referência (2018)PMSB</b>	<b>5,90%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>5,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	$\leq X3\%$	$>X3\% \text{ e } \leq X2\%$		$>X1\%$
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>ANO 1</b>	5,77%	5,77%	5,90%	5,90%
<b>ANO 2</b>	5,63%	5,63%	5,77%	5,77%
<b>ANO 3</b>	5,50%	5,50%	5,63%	5,63%
<b>ANO 4</b>	5,00%	5,00%	5,50%	5,50%
<b>Valores de referência a partir do ano 5</b>	5,00%	5,00%	5,50%	5,50%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 04 - INDICADOR DE REGULARIDADE DO  
ABASTECIMENTO DE ÁGUA POR CENTRO DE RESERVAÇÃO**

<b>Indicador</b>	<b>Regularidade do Abastecimento de Água por Centro de Reservação</b>		
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a continuidade do serviço de abastecimento de água ofertados à população.		
<b>Descrição</b>	Mede a continuidade dos serviços de abastecimento de água através da relação percentual entre a quantidade de dias com ocorrência de falta de água por Centro de Reservação, em relação ao número total de dias de um semestre.		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\text{IOCP04} = \left[ 1 - \left( \frac{\text{ND}}{180} \right) \right] \times 100$ <p>onde;  <b>IOCP04 = Índice de Regularidade do Abastecimento de Água por Centro de Reservação.</b>  <b>ND = quantidade de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água por Centro de Reservação.</b></p>		
<b>Unidade de medida</b>	%		
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando os dados mensais e totalizados de cada semestre do ano de referência.		
<b>Dados para o indicador</b>	Quantidade de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água por Centro de Reservação.		
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados. Serão considerados todos os tipos de causa de falta de água, exceto: (a) as decorrentes de casos fortuitos; (b) corte por inadimplência ou infração do usuário; (c) intervenção na rede para manutenção que não ultrapassem a 6 horas; e (d) paralisação do sistema para garantir a integridade física do patrimônio público ou de terceiros.		
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor		
<b>Avaliação do indicador</b>	Checado o número de reclamações, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.		
<b>Valor de referência atual</b>	<b>0,00%</b>		
<b>A alcançar / manter</b>	<b>Valor a ajustar com as necessidades da prestação dos serviços</b>		
<b>Faixa de Controle</b>	$\geq X3\%$	$< X3\% \text{ e } \geq X2\%$	$< X1\%$
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>	<b>Não Atende</b>
<b>Valores de referência</b>	Por ser um novo indicador definido pela ARG, o mesmo será monitorado no primeiro ano, a fim de estabelecer uma série histórica para posterior definição de parâmetros pelo ente regulador.		

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 05 - INDICADOR DE DESABASTECIMENTO DE ÁGUA  
POR ECONOMIA**

<b>Indicador</b>	<b>Desabastecimento de Água por Economia</b>		
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a quantidade de clientes (economias) com falta de água por sistema de abastecimento.		
<b>Descrição</b>	Mede a descontinuidade dos serviços de abastecimento de água através das relação numérica entre o somatório de todas as economias atingidas pela falta de abastecimento nos Centro de Reservação vezes o total de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água sobre o total de economias com acesso ao sistema de abastecimento.		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\text{IOCP05} = \left[ \sum \left( \frac{\text{EF} \times \text{ND}}{180 \times \text{EA}} \right) \right] \times 100$ <p>onde;  <b>IOCP05 = Índice de Desabastecimento de Água por Economia.</b>  <b>EF = total de economias atingidas pela falta de abastecimento de água por Centro de Reservação.</b>  <b>ND = quantidade de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água por Centro de Reservação.</b>  <b>EA = total de economias com acesso ao sistema de Abastecimento de Água.</b></p>		
<b>Unidade de medida</b>	%		
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando os dados mensais e totalizados de cada semestre do ano de referência.		
<b>Dados para o indicador</b>	Número de economias atingidas pela falta de abastecimento de água por Centro de Reservação, quantidade de dias, no semestre, com ocorrência de falta de água por Centro de Reservação e total de economias com acesso ao sistema de Abastecimento.		
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados. Serão considerados todos os tipos de causa de falta de água, exceto: (a) as decorrentes de casos fortuitos; (b) corte por inadimplência ou infração do usuário; (c) intervenção na rede para manutenção que não ultrapassem a 6 horas; e (d) paralisação do sistema para garantir a integridade física do patrimônio público ou de terceiros.		
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor		
<b>Avaliação do indicador</b>	Checado o número de reclamações, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.		
<b>Valor de referência atual</b>	<b>0,00%</b>		
<b>A alcançar / manter</b>	<b>Valor a ajustar com as necessidades da prestação dos serviços</b>		
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥X3%</b>	<b>&lt;X3%e ≥X2%</b>	<b>&lt;X1%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>	<b>Não Atende</b>
<b>Valores de referência</b>	Por ser um novo indicador definido pela ARG, o mesmo será monitorado no primeiro ano, a fim de estabelecer uma série histórica para posterior definição de parâmetros pelo ente regulador.		

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 06 - INDICADOR DE EXTRAVASAMENTO DO  
ESGOTAMENTO POR BACIA DE COLETA**

<b>Indicador</b>	<b>Extravasamento do Esgotamento por Bacia de Coleta</b>		
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a continuidade dos serviços de esgotamento sanitário por bacia de coleta.		
<b>Descrição</b>	Mede, a continuidade dos serviços de esgotamento sanitário através do número de eventos de extravasamento ocorridos na bacia coletora.		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$\text{IOCP06} = \frac{\text{NI}}{180}$ <p>onde;  <b>ICOP06 = Índice de Extravasamento do Esgotamento por Bacia de Coleta.</b>  <b>NI = quantidade de eventos de extravasamentos ocorridos na bacia coletora, nos últimos 6 meses, inclusive repetições.</b></p>		
<b>Unidade de medida</b>	dia		
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando os dados mensais e totalizados de cada semestre do ano de referência.		
<b>Dados para o indicador</b>	Quantidade de eventos de extravasamento ocorridos na bacia coletora "i", no semestre, inclusive repetições.		
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados. Serão considerados todos os eventos de refluxo e extravasamento, decorrentes ou não de reclamação de usuário, excetuando os que não são imputáveis ao Prestador, como por exemplo: eventos decorrentes de obstrução devido à má utilização pelo usuário (objeto lançado) ou falta/falha de dispositivo da instalação intradomiciliar de responsabilidade do usuário; por obstrução causada por quebra de tubulação ou falha de união de ramal com a rede nos casos de ramais e redes que não tenham sido construídas, fiscalizadas ou recuperadas pelo Prestador; por excesso de vazão por ocorrência de lançamentos de águas pluviais nas redes de esgotamento sanitário e; por decorrência de força maior, intervenção no sistema para manutenção ou para garantir a integridade física de patrimônio público ou de terceiros.		
<b>Sentido do indicador</b>	Menor-melhor		
<b>Avaliação do indicador</b>	Checado o número de reclamações, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.		
<b>Valor de referência atual</b>	0,00		
<b>A alcançar / manter</b>	<b>Valor a ajustar com as necessidades da prestação dos serviços</b>		
<b>Faixa de Controle</b>	$\leq X3$	$>X3 \text{ e } \leq X2$	$>X1$
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>	<b>Não Atende</b>
<b>Valores de referência</b>	Por ser um novo indicador definido pela ARG, o mesmo será monitorado no primeiro ano, a fim de estabelecer uma série histórica para posterior definição de parâmetros pelo ente regulador.		

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**OPERAÇÃO, CONTINUIDADE E PERDA / 07 - INDICADOR DE EXTRAVASAMENTO DO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

<b>Indicador</b>	<b>Extravasamento do Sistema de Esgotamento Sanitário</b>		
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a continuidade dos serviços por sistema de esgotamento sanitário		
<b>Descrição</b>	Mede, a continuidade dos serviços de esgotamento sanitário ofertados a população através do número de eventos de extravasamento ocorridos em todo sistema.		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IOCP07 = \frac{(\sum NI)}{180}$ <p>onde;  <b>ICOP07 = Índice de Extravasamento do Sistema de Esgotamento Sanitário.</b>  <b>NI = somatório dos eventos de extravasamentos ocorridos nas bacias coletoras, nos últimos 6 meses, inclusive repetições.</b></p>		
<b>Unidade de medida</b>	dia		
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando os dados mensais e totalizados de cada semestre do ano de referência.		
<b>Dados para o indicador</b>	Somatório de todos os eventos de extravasamentos ocorridos nas bacias coletoras, nos últimos 6 meses, inclusive repetições.		
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados. Serão considerados todos os eventos de refluxo e extravasamento, decorrentes ou não de reclamação de usuário, excetuando os que não são imputáveis ao Prestador, como por exemplo: eventos decorrentes de obstrução devido à má utilização pelo usuário (objeto lançado) ou falta/falha de dispositivo da instalação intradomiciliar de responsabilidade do usuário; por obstrução causada por quebra de tubulação ou falha de união de ramal com a rede nos casos de ramais e redes que não tenham sido construídas, fiscalizadas ou recuperadas pelo Prestador; por excesso de vazão por ocorrência de lançamentos de águas pluviais nas redes de esgotamento sanitário e; por decorrência de força maior, intervenção no sistema para manutenção ou para garantir a integridade física de patrimônio público ou de terceiros.		
<b>Sentido do indicador</b>	Menor-melhor		
<b>Avaliação do indicador</b>	Checado o número de reclamações, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.		
<b>Valor de referência atual</b>	0,00		
<b>A alcançar / manter</b>	<b>Valor a ajustar com as necessidades da prestação dos serviços</b>		
<b>Faixa de Controle</b>	$\leq X3$	$>X3$ e $\leq X2$	$>X1$
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>	<b>Não Atende</b>
<b>Valores de referência</b>	Por ser um novo indicador definido pela ARG, o mesmo será monitorado no primeiro ano, a fim de estabelecer uma série histórica para posterior definição de parâmetros pelo ente regulador.		

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**QUALIDADE / 01 - INDICADOR DE CONFORMIDADE DA QUALIDADE DE ÁGUA**

<b>Indicador</b>	<b>Conformidade da qualidade de água</b>		
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a qualidade da água distribuída em conformidade à Portaria de Consolidação n.º 5 do Ministério da Saúde.		
<b>Descrição</b>	Mede a cada mês, o número de amostras (análise) conformes, observados os parâmetros e periodicidades estabelecidas na Portaria, em relação ao número de amostras ensaiadas.		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IQ01 = \left( \frac{NAC, \text{ água}}{NAR, \text{ água}} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>IQ01 = Índice de Qualidade da Água.</b>  <b>NAC, água = número de amostras que estão em conformidade com a Portaria do Ministério da Saúde.</b>  <b>NAR, água = são as análises realizadas.</b></p>		
<b>Unidade de medida</b>	%		
<b>Periodicidade</b>	A aferição do indicador será mensal, usando os resultados obtidos a cada mês.		
<b>Dados para o indicador</b>	Boletins de análises realizadas.		
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador; ao regulador compete eventualmente aferir por amostragem a conformidade dos dados. Os dados das análises serão os registrados nos laudos laboratoriais e boletins resumos de potabilidade.		
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor		
<b>Avaliação do indicador</b>	Mensuradas as conformidades, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.		
<b>Valor de referência (2018)PMSB</b>	<b>95,00%</b>		
<b>A alcançar / manter</b>	<b>95,00%</b>		
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≥ 95%</b>	<b>&lt;95% e ≥90%</b>	<b>&lt;90%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>	<b>Não Atende</b>
<b>Valores de referência</b>	95,00%	95,00%	90,00%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico/Snis

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**QUALIDADE / 02 - INDICADOR DE CONFORMIDADE DA QUALIDADE DO EFLUENTE DE ETE**

<b>Indicador</b>	<b>Conformidade da qualidade do efluente de ETE</b>
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a qualidade do efluente de esgoto tratado em conformidade com a legislação ambiental
<b>Descrição</b>	Mede a cada mês o número de análises conformes, em relação ao total de amostras realizadas, observados os parâmetros e periodicidades estabelecidas na legislação. Ressalta-se a importância do atendimento as metas de remoção de DBO.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IQ02 = \left( \frac{NAC,esgoto}{NAR,esgoto} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>IQ02 = Índice de Qualidade do Efluente de Esgoto Tratado.</b>  <b>NAC,esgoto = número das amostras ensaiadas que apresentaram conformidade com as legislações e normas ambientais.</b>  <b>NAR,esgoto = total de amostras ensaiadas.</b></p>
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Aferição mensal, usando os resultados obtidos a cada mês.
<b>Dados para o indicador</b>	Boletins de análises realizadas.
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador; ao regulador compete eventualmente aferir por amostragem a conformidade dos dados. Os dados das análises serão os registrados nos laudos laboratoriais e boletins resumos.
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor
<b>Avaliação do indicador</b>	Checado o número de reclamações, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**QUALIDADE / 02 - INDICADOR DE CONFORMIDADE DA QUALIDADE DO EFLUENTE DE ETE**

Valor de referência (2018)PMSB	Não Informado			
A alcançar / manter	95,00%			
Faixa de Controle	≥X3%	<X3% e ≥X2%		<X1%
	Atende	Atende Razoavelmente		Não Atende
ANO 1	50,00%	50,00%	45,00%	45,00%
ANO 2	50,00%	50,00%	45,00%	45,00%
ANO 3	50,00%	50,00%	45,00%	45,00%
ANO 4	55,00%	55,00%	50,00%	50,00%
ANO 5	60,00%	60,00%	55,00%	55,00%
ANO 6	65,00%	65,00%	60,00%	60,00%
ANO 7	70,00%	70,00%	65,00%	65,00%
ANO 8	75,00%	75,00%	70,00%	70,00%
ANO 9	80,00%	80,00%	75,00%	75,00%
ANO 10	85,00%	85,00%	80,00%	80,00%
ANO 11	90,00%	90,00%	85,00%	85,00%
ANO 12	95,00%	95,00%	90,00%	90,00%
Valores de referência a partir do 13	95,00%	95,00%	90,00%	90,00%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**ATENDIMENTO / 01 -INDICADOR DE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO ÀS RECLAMAÇÕES DE  
ABASTECIMENTO**

<b>Indicador</b>	<b>Eficiência no Atendimento às Reclamações de Abastecimento</b>
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a eficiência no atendimento a reclamações e solicitações.
<b>Descrição</b>	Mede o número reclamações e solicitações de serviços de abastecimento de água atendidos no prazo.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IQA01 = [1 - (\frac{XAT}{XA})] \times 100$ <p>onde;</p> <p><b>IQA01 = Índice de Eficiência no Atendimento às Reclamações de Abastecimento.</b></p> <p><b>XAT = quantidade de eventos de abastecimento reclamados, no semestre, em que o prazo para execução do serviço solicitado tenha ultrapassado o prazo máximo definido pela regulação dos serviços.</b></p> <p><b>XA = quantidade de eventos de abastecimento reclamados no semestre.</b></p>
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando-se os dados mensais e totalizados de cada semestre do ano de referência.
<b>Dados para o indicador</b>	Número total de reclamações e solicitações de serviços e número de reclamações e solicitações não atendidas no prazo.
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A sistematização dos dados é do prestador, podendo o regulador checar por amostragem junto a usuários. Os dados de reclamações/solicitações de serviços serão os registrados no sistema de atendimento ao público tanto do prestador.
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os valores, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**ATENDIMENTO / 01 -INDICADOR DE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO ÀS RECLAMAÇÕES DE  
ABASTECIMENTO**

Valor de referência atual	85,00%			
A alcançar / manter	85,00%			
Faixa de Controle	≥X3%	<X3% e ≥X2%		<X1%
	Atende	Atende Razoavelmente		Não Atende
<b>ANO 1</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 2</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 3</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 4</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 5</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 6</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 7</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 8</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>Valores de referência a partir do 9</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**ATENDIMENTO / 02 -INDICADOR DE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO ÀS RECLAMAÇÕES DE  
ESGOTAMENTO**

<b>Indicador</b>	<b>Eficiência no Atendimento às Reclamações de Esgotamento</b>
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a eficiência no atendimento a reclamações e solicitações.
<b>Descrição</b>	Mede o número reclamações e solicitações de serviços de esgotamento sanitário atendidos no prazo.
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IQA02 = [1 - (\frac{XET}{XE})] \times 100$ <p>onde;</p> <p><b>IQA02 = Índice de Eficiência no Atendimento às Reclamações de Esgotamento.</b></p> <p><b>XET = quantidade de eventos de esgotamento reclamados, no semestre, em que o prazo para execução do serviço solicitado tenha ultrapassado o prazo máximo definido pela regulação dos serviços.</b></p> <p><b>XE = quantidade de eventos de esgotamento reclamados no semestre.</b></p>
<b>Unidade de medida</b>	%
<b>Periodicidade</b>	Aferição semestral, usando-se os dados mensais e totalizados de cada semestre do ano de referência.
<b>Dados para o indicador</b>	Número total de reclamações e solicitações de serviços de esgotamento e número de reclamações e solicitações não atendidas no prazo.
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A sistematização dos dados é do prestador, podendo o regulador checar por amostragem junto a usuários. Os dados de reclamações/solicitações de serviços serão os registrados no sistema de atendimento ao público tanto do prestador.
<b>Sentido do indicador</b>	Maior-melhor
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os valores, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**ATENDIMENTO / 02 -INDICADOR DE EFICIÊNCIA NO ATENDIMENTO ÀS RECLAMAÇÕES DE  
ESGOTAMENTO**

Valor de referência atual	85,00%			
A alcançar / manter	85,00%			
Faixa de Controle	≥X3%	<X3% e ≥X2%		<X1%
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>ANO 1</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 2</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 3</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 4</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 5</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 6</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 7</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>ANO 8</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%
<b>Valores de referência a partir do 9</b>	85,00%	85,00%	82,00%	82,00%

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**ECONÔMICO-FINANCEIRO / 01 - INDICADOR DE EVASÃO DE RECEITAS**

<b>Indicador</b>	<b>Evasão de Receitas</b>			
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a arrecadação sobre o faturamento			
<b>Descrição</b>	relação numérica, dado em percentual, entre o diferencial dos valores faturado menos a arrecadado sobre o valor faturado			
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IEF01 = \left( \frac{VLR\ fatur - VLR\ arrec}{VLR\ fatur} \right) \times 100$ <p>onde;  <b>EF01 = Índice de Evasão de Receitas.</b>  <b>VLR fatur = somatória dos valores faturados (R\$).</b>  <b>VLR arrec = somatória dos valores efetivamente arrecadados (R\$).</b></p>			
<b>Unidade de medida</b>	%			
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados financeiros coletados mensalmente e totalizados no último mês do ano de referência.			
<b>Dados para o indicador</b>	Valores de faturamento(R\$) e arrecadação(R\$)			
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados.			
<b>Sentido do indicador</b>	Menor-melhor			
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os valores, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.			
<b>Valor de referência (2018)PMSB</b>	<b>2,20%</b>			
<b>A alcançar / manter</b>	<b>2,00%</b>			
<b>Faixa de Controle</b>	<b>≤ X3%</b>	<b>&gt;X3% e ≤X2%</b>		<b>&gt;X1%</b>
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>		<b>Não Atende</b>
<b>ANO 1</b>	2,17%	2,17%	2,20%	2,20%
<b>ANO 2</b>	2,13%	2,13%	2,17%	2,17%
<b>ANO 3</b>	2,10%	2,10%	2,13%	2,13%
<b>ANO 4</b>	2,00%	2,00%	2,10%	2,10%
<b>Valores de referência a partir do ano 5</b>	2,00%	2,00%	2,10%	2,10%

Fonte: Plano Municipal de Saneamento Básico de Goiânia/Snis IN029

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**ECONÔMICO-FINANCEIRO / 02 - MARGEM DE DESPESA DE EXPLORAÇÃO**

<b>Indicador</b>	<b>Margem de Despesa de Exploração</b>		
<b>Objeto de mensuração</b>	Avalia a relação dos valores faturados em relação aos serviços prestados, sobre os valores referentes as despesas de exploração.		
<b>Descrição</b>	Mede a cada ano, o percentual de receita operacional decorrente da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário que é capaz de cobrir as despesas de exploração.		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IEF02 = \left( \frac{DEX}{ROD,total} \right) \times 100$ <p>Onde;  <b>IEF02 = Índice de Margem de Despesa de Exploração</b>  <b>DEX = valor das despesas realizadas pra a exploração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (R\$).</b>  <b>ROD,total = receita operacional direta recebida pela prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (R\$).</b></p>		
<b>Unidade de medida</b>	%		
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados financeiros coletados mensalmente e totalizados no último mês do ano de referência.		
<b>Dados para o indicador</b>	Despesas de exploração (R\$) e Receita Operacional Direta (R\$).		
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados.		
<b>Sentido do indicador</b>	Menor-melhor		
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os valores, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.		
<b>Valor de referência (2017)SNIS</b>	<b>86,98%</b>		
<b>A alcançar / manter (Valor ajustar com a Companhia)</b>	<b>70,00%</b>		
<b>Faixa de Controle</b>	$\leq X3\%$	$>X3\% \text{ e } \leq X2\%$	
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>	
<b>Valores de referência</b>	70,00%	70,00%	80,00%

Fonte: SNIS IN013



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**ECONÔMICO-FINANCEIRO / 03 - INDICADOR DE DESPESA DE PESSOAL**

<b>Indicador</b>	<b>Despesa com Pessoal</b>		
<b>Objeto de mensuração</b>	Avaliar a Despesa de Pessoal		
<b>Descrição</b>	Mede a cada ano, o percentual de despesa de pessoal na composição das despesas de exploração. O valor anual das despesas realizadas com empregados, corresponde à soma de ordenados e salários, gratificações, encargos sociais (exceto PIS/PASEP e COFINS), pagamento a inativos e demais benefícios concedidos, tais como auxílio-alimentação, vale-transporte, planos de saúde e previdência privada		
<b>Fórmula de cálculo</b>	$IEF03 = \left( \frac{DP}{DEX} \right) \times 100$ <p>onde;</p> <p><b>IEF03 = Índice de Despesa de Pessoal</b>  <b>DP = valor das despesas de pessoal. (R\$).</b>  <b>DEX = valor das despesas realizadas para a exploração dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário (R\$).</b></p>		
<b>Unidade de medida</b>	%		
<b>Periodicidade</b>	Aferição anual, usando os dados financeiros coletados mensalmente e totalizados no último mês do ano de referência.		
<b>Dados para o indicador</b>	Despesa de Pessoal (R\$) e Despesas de exploração (R\$).		
<b>Responsável pela apuração do indicador</b>	A produção dos dados é do prestador, ao regulador compete aferir a conformidade dos dados.		
<b>Sentido do indicador</b>	Menor-melhor		
<b>Avaliação do indicador</b>	Checados os valores, o regulador realizará o cálculo do indicador conforme fórmula definida.		
<b>Valor de referência (2018)</b>	0,00%		
<b>A alcançar / manter (Valor ajustar com a Companhia)</b>	<b>Valor a ajustar com as necessidades da prestação dos serviços</b>		
<b>Faixa de Controle</b>	≤ X3%	>X3% e ≤X2%	>X1%
	<b>Atende</b>	<b>Atende Razoavelmente</b>	<b>Não Atende</b>
<b>Valores de referência</b>	Por ser um novo indicador definido pela ARG, o mesmo será monitorado no primeiro ano, a fim de estabelecer uma série histórica para posterior definição de parâmetros pelo ente regulador.		

Fonte: Agência de Regulação de Goiânia - ARG

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
 Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
 Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

## **ANEXO B**

### **SEGMENTOS A SEREM FISCALIZADOS E DOCUMENTOS COMPLEMENTARES PARA FISCALIZAÇÃO**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      [argoiania@gmail.com](mailto:argoiania@gmail.com)



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

## **SEGMENTOS A SEREM FISCALIZADOS**

### **INTRODUÇÃO**

A Agência de Regulação de Goiânia – ARG com base nos dados e nas informações coletadas junto ao prestador de serviços identificará aquelas unidades que deverão ser prioritariamente fiscalizados, bem como os pontos de destaque e os aspectos relevantes a serem observados na fiscalização da área técnico-operacional e comercial do sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

Abaixo são relacionados os segmentos sujeitos a fiscalização nas áreas técnico-operacional e comercial do sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

### **1. SISTEMA DE ABASTECIMENTO SUJEITO A FISCALIZAÇÃO**

#### **I. Técnico-Operacional**

#### **II. Manancial**

- preservação e proteção;
- monitoramento da água bruta.

#### **III. Captação**

- operação e manutenção.

#### **IV. Estação de Tratamento de Água**

- proteção, conservação e limpeza da área;
- decantação;
- filtração;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

- laboratório;
- casa de química;
- segurança;
- equipamentos.

#### **V. Estação Elevatória**

- conservação e limpeza;
- operação e manutenção.

#### **VI. Reservatórios**

- conservação e limpeza da área;
- segurança, infraestrutura e instalações;
- operação e manutenção;
- proteção da qualidade da água;
- controle de perdas.

#### **VII. Adutoras**

- operação e manutenção;
- controle de perdas.

#### **VIII. Distribuição**

- operação de manutenção;
- continuidade do abastecimento;
- controle de perdas;
- pressões disponíveis na rede.

#### **IX. Equipamentos**

- qualidade e segurança.

#### **X. Qualidade e Controle (Padrão de Potabilidade)**

- qualidade físico-química da água na saída da ETA;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com





**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

- qualidade físico-química da água na rede de distribuição;
- qualidade bacteriológica da água na saída da ETA;
- qualidade bacteriológica da água na rede de distribuição.

## **2. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO SUJEITO A FISCALIZAÇÃO**

### **I. Técnico-Operacional**

#### **II. Qualidade e Controle**

- monitoramento da qualidade do afluente e efluente;
- monitoramento e controle dos extravasamentos.

#### **III. Rede Coletora**

- operação e manutenção;
- limpeza e inspeção.

#### **IV. Estação de Tratamento de Esgoto**

- operação e manutenção;
- laboratório;
- segurança e equipamentos;
- corpo receptor.

#### **V. Estação Elevatória de Esgoto**

- conservação e limpeza;
- operação e manutenção.
- Linha de Recalque
- operação e manutenção.

## **3. COMERCIAL**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

**AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

**I. Informações dos Sistemas Gerenciais e Comerciais**

- nível de universalização;
- nível de perdas.

**II. Escritório/ Loja de Atendimento**

- instalações físicas do escritório/ loja de atendimento.

**III. Serviços Comerciais**

- atendimento ao usuário;
- serviço de ligação de água;
- serviço de corte e relação de água;
- leitura, faturamento e arrecadação;
- publicidade de informações;
- infrações dos usuários.

**DOCUMENTOS COMPLEMENTARES PARA FISCALIZAÇÃO**

- **INFORMAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL**

**1. Sistema de Abastecimento de Água – SAA**

- I. cadastro técnico-operacional do sistema, identificando tipologia, vazões, descrição das partes constituintes;
- II. relatórios operacionais;
- III. relatório de detalhamento de dados operacionais do Município;
- IV. informações operacionais dos sistemas nos últimos 12 meses;
- V. especificações das paralisações (programadas e emergenciais) nos últimos 12 meses, identificando a duração do evento, data e hora da comunicação à população e descrição da comunicação à população.
- VI. croquis, projetos e plantas esquemáticas dos componentes do SAA;

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com

**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA****AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG**

- VII. histórico dos últimos 12 meses e cronograma de limpeza e desinfecção dos reservatórios;
- VIII. quantidade e localização dos registros de descarga, ventosas, registros de manobras, válvulas redutoras de pressão e micromedidores das redes de água bruta e tratada;
- IX. captação e adução:
  - X. manancial e bacia hidrográfica em que está inserido;
  - XI. localização da captação superficial;
  - XII. outorga de captação;
  - XIII. licença ambiental da barragem (se houver);
  - XIV. quantitativo de captações de poços, outorgas, projetos e vazões (se houver);
  - XV. extensão e diâmetro da adução;
  - XVI. elevatória de água bruta;
  - XVII. quantitativo de conjuntos motobomba;
  - XVIII. localização das estações;
  - XIX. estação de tratamento de água;
  - XX. localização;
  - XXI. vazão de projeto;
  - XXII. tipo de tratamento adotado com descrição da tipologia de cada componente (mistura rápida em calha *parshall*, com sulfato de alumínio, floculadores de chicanas verticais, etc);
  - XXIII. tempo de funcionamento;
  - XXIV. licença ambiental de operação.
- XXV. reservatórios:
  - XXVI. quantitativo de reservatórios e respectivas capacidades;
  - XXVII. localização;
  - XXVIII. bairros/ localidades atendidas;
  - XXIX. elevatórias de água tratada/ *booster*;
  - XXX. quantitativo de conjuntos motobomba;
  - XXXI. localização das estações elevatórias.



**PREFEITURA  
DE GOIÂNIA**

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO, CONTROLE E FISCALIZAÇÃO  
DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE GOIÂNIA - ARG

- XXXII. redes de distribuição;
- XXXIII. extensão;
- XXXIV. estações de monitoramento de pressão.

## **2. Sistemas de Esgotamento Sanitário – SES**

- I. registros de extravasamentos dos últimos 12 meses, especificando localização, data e hora de ciência do extravasamento, do início do reparo, do recapeamento asfáltico (se for o caso);
- II. cadastro técnico-operacional do sistema, identificando a tipologia, as vazões, descrição das partes constituintes;
- III. croquis, projetos e plantas esquemáticas do SES;
- IV. rede coletora;
- V. extensão da rede;
- VI. programa para detecção de descartes ilegais;
- VII. estação de tratamento de esgoto:
- VIII. localização;
- IX. vazão de projeto;
- X. eficiência pretendida do projeto;
- XI. tipo de tratamento adotado;
- XII. tempo de funcionamento;
- XIII. outorga de lançamento de efluentes;
- XIV. destinação do lodo gerado;
- XV. licença de operação da(s) ETE(s);
- XVI. local de descarte dos efluentes.
- XVII. estação elevatória de esgoto;
- XVIII. quantitativo de conjuntos motobomba;
- XIX. localização das estações elevatórias;
- XX. extensão, material e diâmetro das linhas de recalque.

**Toda documentação deve ser enviada em arquivos PDF e arquivos com extensão XLS/XLSX.**

Palácio das Campinas Venerando de Freitas Borges (Paço Municipal)  
Av. do Cerrado nº 999 – 2º Andar – Bloco C – Park Lozandes – Goiânia – GO CEP 74884-900  
Fone: 55 62 3524-3091      argoiania@gmail.com