



Governo do Estado de São Paulo
Agência Reguladora de Serviços Públicos do Estado de São Paulo
Unidade de Gestão de Integridade

Plano

PROGRAMA DE INTEGRIDADE

MARCUS VINICIUS VAZ BONINI

Diretor Presidente e Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização Econômico-Financeira e de Mercados

AMAURI GAVIÃO ALMEIDA MARQUES DA SILVA

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Gás Canalizado

GUSTAVO ZARIF FRAYHA

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico

MARCOS ROBERTO LOPOMO

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia

THIAGO MESQUITA NUNES

Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização de Serviços e de Relações Institucionais

MENSAGEM DA ALTA ADMINISTRAÇÃO

Ao completar, no ano de 2023, 16 anos de existência, a Arsesp fortaleceu ainda mais seu compromisso com a excelência na regulação e fiscalização dos serviços públicos, para o desenvolvimento sustentável da infraestrutura do Estado de São Paulo.

No bojo das atividades desenvolvidas no âmbito da Governança Corporativa, a Agência promoveu a revisão e atualização de seu Planejamento Estratégico, cujas diretrizes propostas por seus servidores permitem doravante que a Autarquia organize e direcione suas atividades, mirando sempre o interesse público e o bem-estar dos paulistas.

Nesse mesmo sentido, a elaboração do Plano de Integridade da Arsesp, igualmente resultado do esforço da Agência, é importante pilar de sua governança, contemplando a análise de cenários, identificação e avaliação de riscos voltados à integridade e a proposição medidas de tratamento, com vistas à melhoria de processos e sistemas internos e fortalecimento dos valores institucionais .

Cabe destacar que a capacitação técnica fornecida pela Corregedoria Geral do Estado - CGE, somada às experiências das equipes internas envolvidas, foram de enorme valia para o sucesso do presente trabalho.

A implementação eficaz deste Plano contará com o apoio ativo da liderança da Arsesp em todos os seus níveis e de ações concretas e sistemáticas realizadas pelos servidores e demais colaboradores que trabalham nesta agência.

Os leitores encontrarão, nas próximas páginas, o detalhamento das principais ações a serem implementadas, dando prova do comprometimento da Arsesp com a transparência, a eficiência e a promoção de um padrão ético pautado na honestidade, na moralidade, na coerência e na probidade. Desejamos a todos uma boa leitura!

CONHECENDO A ARSESP

A Arsesp é uma autarquia de regime especial, caracterizada por independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária e financeira, mandato fixo e estabilidade de seus diretores, que tem por finalidade regular, controlar e fiscalizar, na forma da legislação em vigor: I - os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual; II - os serviços e atividades de energia de competência da União ou de saneamento básico que vierem a ser delegados ao Estado pelos órgãos competentes; III- outros serviços públicos que lhe forem delegados pelo Poder Executivo.

Para o exercício de suas competências, poderá a ARSESP celebrar convênios, acordos, termos de cooperação técnica, contratos ou instrumentos equivalentes com órgãos ou entidades da União, de Estados-membros e do Distrito Federal ou dos Municípios. Poderá também exercer as competências de regulação, controle e fiscalização de serviços cuja prestação não tenha sido delegada ao Estado, desde que prevista sua atuação em instrumento próprio.

REGULAMENTAÇÃO

- Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007
- Decreto nº 52.455, de 7 de dezembro de 2007
- Lei nº 17.293, de 15 de outubro de 2020
- Decreto nº 67.882, de 15 de agosto de 2023

IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DE GESTÃO DE INTEGRIDADE

- Deliberação ARSESP nº 1416, de 16 de Junho de 2023

AUTORIDADE RESPONSÁVEL PELA APROVAÇÃO DO PROGRAMA DE INTEGRIDADE

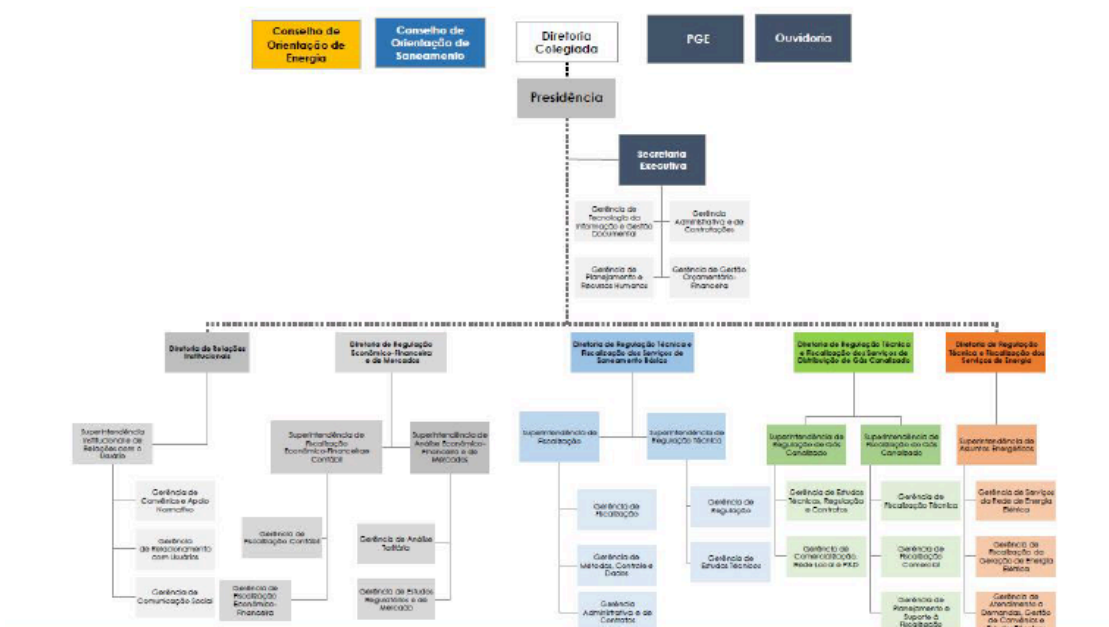
- Nome: Marcus Vinicius Vaz Bonini
Cargo: Diretor Presidente

UNIDADE DE GESTÃO DE INTEGRIDADE

- Nome: Raquel Algarte Azevedo - Responsável pela UGI
Cargo: Controladora Interna
- Regiany Aparecida Ribeiro - Suplente da UGI
Cargo: Analista de Suporte à Regulação
- Elaine Cristina Eder - Membro da UGI
Cargo: Analista de Suporte à Regulação

1. ESTRUTURA DO ÓRGÃO

1.1. ORGANOGRAMA



2. MISSÃO, VISÃO E VALORES

Missão: Contribuir para a melhoria da prestação dos serviços públicos, por meio da sua regulação, respeitando os contratos e garantindo o equilíbrio na relação entre usuários, prestadores de serviço e Poder Público e contribuindo para a sustentabilidade destes serviços.

Visão: Ser reconhecida pela atuação de excelência na regulação dos serviços públicos, referência pela competência dos seus recursos humanos, governança de suas ações e transparência da sua atuação com credibilidade no cumprimento de sua missão.

Valores:

- **Transparência:** Adotar procedimentos claros e transparentes, dando ênfase à publicidade e à prestação de contas de seus atos, preservadas as informações sigilosas e pessoais, zelando pelo princípio da publicidade.
- **Integridade:** Agir de acordo com qualidades pessoais de honestidade, sinceridade, probidade e ausência de influências negativas, zelando pelos princípios da boa fé e da moralidade, atentando-se para a prestação de contas, governança e responsabilidade corporativa.
- **Comprometimento:** Empenhar-se na realização de suas atividades e das realizadas em equipes, agindo com qualidade técnica, serenidade e efetividade na identificação de problemas e na busca de soluções, zelando pelos princípios da celeridade e eficiência, prevenindo acidentes de trabalho e protegendo a saúde de si próprio e dos demais colaboradores, de forma a atingir os melhores resultados.
- **Equilíbrio:** Pautar suas ações visando ponderar os interesses dos usuários, agentes regulados e poder concedente, agindo com equidade, independência, isonomia e imparcialidade, promovendo o diálogo diverso, tolerante e claro, zelando pelos princípios da proporcionalidade, razoabilidade, impessoalidade e igualdade.
- **Excelência Técnica:** Cumprir com suas atribuições, pautando-se pelo princípio da descentralização e agindo com qualidade técnica, serenidade e efetividade na identificação de problemas e na busca de soluções conjuntamente com a aplicação e zelo dos princípios da legalidade e do devido processo legal.
- **Bem-estar Social:** Concepção que abrange as áreas social, política e econômica, de forma a incorporar no tratamento de suas atividades as políticas públicas implementadas e pertinentes aos serviços finalísticos da Agência

- Eficiência: Buscar a excelência nos processos, tarefas e atividades, otimizando recursos de forma a obter os melhores resultados.

3. PRINCIPAIS ATIVIDADES EXECUTADAS PELO ÓRGÃO

3.1. COMPETÊNCIAS / ATRIBUIÇÕES

Diretoria

- Propor ao Governador, por intermédio do Secretário de Estado da Pasta a que estiver vinculada, a fixação e alteração da estrutura organizacional da ARSESP;
- Editar o regimento interno e todas as normas sobre matérias de competência da ARSESP;
- Propor, por intermédio do Secretário de Estado da Pasta de vinculação, o estabelecimento e alterações das políticas públicas aplicáveis no âmbito de suas competências, inclusive quanto aos Planos de Outorga, de Metas e Executivo de serviços regulados, bem como a edição dos demais atos de competência governamental;
- Submeter aos Conselhos de Orientação a proposta orçamentária e o relatório anual das atividades da ARSESP, antes de seu encaminhamento ao Secretário de Estado da Pasta de vinculação;
- Fixar programa de atividades da ARSESP para cada exercício, orientando a gestão técnica e administrativa quanto ao plano de trabalho e utilização de recursos;
- Deliberar sobre:
 - Celebração de convênios, acordos, contratos de programas ou instrumentos equivalentes, bem assim outros contratos e ajustes referentes à regulação e fiscalização de serviços;
 - Matéria tarifária;
 - Preenchimento dos empregos públicos e das funções gratificadas;
 - Alienação de bens;
- Decidir em último grau sobre as matérias de competência da ARSESP, ressalvados os casos, previstos em decreto, em que couber recurso ao respectivo Conselho de Orientação;
- Credenciar peritos e aprovar tabela para sua remuneração;
- Apreciar as sugestões dos Conselhos de Orientação, fundamentando na hipótese de não haver aceitação das sugestões;
- Elaborar lista tríplice a ser encaminhada ao Governador para designação do Ouvidor; e
- Resolver os casos omissos e exercer outras competências que lhe forem atribuídas pelo regimento interno.

Conselhos de Orientação (Saneamento Básico e Energia)

- Deliberar, em último grau de recurso, sobre as matérias decididas pela Diretoria, nos casos previstos em decreto;
- Apresentar proposições a respeito das matérias de competência da ARSESP;
- Acompanhar as atividades da ARSESP, verificando o adequado cumprimento de suas competências legais;
- Deliberar sobre os relatórios periódicos de atividade da ARSESP elaborados pela Diretoria;
- Eleger, dentre seus membros, o Presidente do Conselho, que não poderá ser Diretor da ARSESP.
- Deliberar em reunião conjunta sobre:
 - Proposta da Diretoria sobre a estrutura organizacional da ARSESP, a ser submetida ao Governador;
 - Programa plurianual e proposta orçamentária da ARSESP; e
 - Prestação de contas da ARSESP, após adequada auditoria.

Ouvidoria

Acompanhar, como representante da sociedade, toda a atividade da ARSESP, zelando pela qualidade e eficiência de sua atuação, bem como receber, apurar e cobrar solução para as reclamações dos usuários, tanto em relação à própria Agência como aos delegatários dos serviços públicos.

Gerência de Relacionamento com Usuários

- Executar o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU para os serviços de gás canalizado e saneamento básico;
- Executar as atividades de Ouvidoria Setorial da ANEEL, delegadas pela União, previstas no contrato de metas celebrado entre a ANEEL e a ARSESP;
- Encaminhar à Secretaria Executiva a documentação necessária à instauração do Processo Administrativo de Solução de Conflitos;
- Solicitar, quando necessário, apoio técnico das áreas competentes para tratamento dos Processos Administrativos de Solução de Conflitos;
- Elaborar os relatórios dos atendimentos de manifestações dos usuários;
- Elaborar e realizar as pesquisas de satisfação dos usuários de gás canalizado e saneamento básico, com apoio das Diretorias técnicas;
- Subsidiar as demais diretorias com informações, dados e indicadores provenientes do Serviço de Atendimento ao Usuário-SAU;
- Elaborar o relatório mensal de atividades da Gerência;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Diretor Presidente

Representação da ARSESP e comando hierárquico sobre o pessoal e o serviço, exercendo todas as competências administrativas correspondentes, bem como a presidência das sessões da Diretoria.

Secretaria Executiva

- Prestar assistência técnico-administrativa ao Diretor Presidente e, eventualmente, ao Presidente de cada Conselho de Orientação;
- Secretariar as sessões de reuniões da Diretoria e dos Conselhos de Orientação;
- Examinar e despachar o expediente do Diretor Presidente;
- Coordenar, orientar e supervisionar as atividades administrativas da agência;
- Executar a programação dos trabalhos nos prazos previstos;
- Decidir sobre os pedidos de certidão e de “vista” de processos;
- Instaurar procedimentos administrativos e determinar o arquivamento de processos;
- Participar e acompanhar o planejamento orçamentário da ARSESP;
- Em relação ao Sistema de Administração de Pessoal, exercer o previsto nos artigos 27, 29, 32 a 36 do Decreto nº 42.815, de 19 de janeiro de 1998;
- Em relação aos Sistemas de Administração Financeira e Orçamentária:
 - Exercer o previsto no artigo 14 do Decreto-lei nº 233, de 28 de abril de 1970;
 - Autorizar pagamentos de conformidade com a programação financeira;
 - Aprovar a prestação de contas referentes a adiantamentos;
 - Assinar, em conjunto com os membros da Diretoria, cheques, ordens de pagamento ou transferência de fundos e outros tipos de documentos adotados para a realização de pagamentos.

- Em relação ao Sistema de Administração dos Transportes Internos Motorizados, exercer o previsto no inciso IV do artigo 18 e no artigo 20 do Decreto nº 9.543, de 1º de março de 1977;
- Em relação à administração de material e patrimônio, aprovar a relação de materiais a serem mantidos em estoque e de materiais a serem adquiridos, bem como autorizar a transferência de bens móveis entre as unidades subordinadas.
- Em relação à informática, exercer as competências inerentes às atividades de planejamento e execução; XIII. Apurar, quando solicitado, fatos ocorridos no desempenho da função administrativa propondo as medidas legais eventualmente cabíveis, bem como dar ciência imediata ao superior hierárquico das irregularidades administrativas de maior gravidade, mencionando as providências tomadas e propondo as que não lhe são afetadas;
- Manifestar-se previamente sobre os editais de licitação e de contratos administrativos;
- Receber, quando legalmente investido para tal fim, citações e notificações nas ações da ARSESP;
- Promover o entrosamento das unidades subordinadas, garantindo o desenvolvimento integrado dos trabalhos;
- Corresponder-se diretamente com autoridades administrativas do mesmo nível;
- Elaborar ou participar da elaboração de Programas de Trabalho objeto de contratação pela ARSESP;
- Cumprir e fazer cumprir as leis, os decretos, os regulamentos, as decisões, os prazos para desenvolvimento dos trabalhos e as ordens das autoridades superiores;
- Transmitir a seus subordinados as diretrizes a serem adotadas no desenvolvimento dos trabalhos;
- Avaliar o desempenho das unidades subordinadas e responder pelos resultados alcançados, bem como pela adequação dos custos dos trabalhos realizados;
- Adotar ou sugerir, conforme o caso, medidas objetivando o aprimoramento de suas áreas e a simplificação de procedimentos e agilização do processo decisório relativamente a assuntos que tramitem pelas unidades subordinadas;
- Providenciar a instrução de processos e expedientes que devam ser submetidos à consideração superior, manifestando-se, quando necessário, conclusivamente a respeito da matéria;
- Decidir sobre recursos interpostos contra despacho de autoridade imediatamente subordinada, desde que não esteja esgotada a instância administrativa;
- Avocar, de modo geral ou em casos especiais, as atribuições e competências das unidades ou do pessoal subordinado;
- Exercer outras atribuições que lhe forem determinadas pelo Diretor Presidente.

Gerência Administrativa e de Contratações

- Planejar e coordenar as atividades de administração de recursos materiais e de serviços;
- Monitorar e acompanhar a execução financeira dos contratos de fornecimento de bens e serviços;
- Realizar a execução dos procedimentos licitatórios, cadastro de fornecedores, controle de estoques, recebimento, armazenagem e distribuição de materiais;
- Prover e manter a infraestrutura necessária ao desempenho das atividades da agência;
- Supervisionar as atividades de serviços de segurança física, patrimonial e transporte; VI. Controlar e acompanhar a execução das obras de engenharia, serviços de manutenção predial e de bens patrimoniais;
- Coordenar e supervisionar a normatização administrativa da Agência;
- Propor políticas e diretrizes para a melhoria da gestão organizacional interna;
- Coordenar e acompanhar os processos administrativos de registros de marcas e patentes do interesse da Agência;

- Manter atualizados os controles dos contratos celebrados pela ARSESP;
- Manter atualizados os controles de bens móveis e imóveis da ARSESP;
- Preparar os expedientes referentes à aquisição ou à prestação de serviços;
- Controlar prazos, condições e documentação relativos aos fornecimentos;
- Fixar níveis de estoque mínimo, máximo e ponto de pedido de materiais;
- Receber os materiais e controlar sua distribuição;
- Estimar as despesas e fornecer dados para emissão dos empenhos relativos aos contratos de fornecimento de materiais e serviços;
- Manter atualizados os registros físicos e financeiros dos materiais em estoque;
- Realizar balancetes mensais e inventários físicos e de valor do material estocado;
- Elaborar levantamento estatístico de consumo anual para orientar a elaboração do Orçamento-Programa;
- Cadastrar, chapear o material permanente e os equipamentos adquiridos;
- Registrar e manter o sistema de arquivo de documentos relativos à movimentação de bens móveis;
- Providenciar o seguro dos bens móveis e imóveis;
- Verificar, periodicamente, o estado dos bens móveis e imóveis e equipamentos, solicitando, quando for o caso, providências para sua manutenção ou baixa patrimonial;
- Arrolar os bens incorporados ao patrimônio da ARSESP e os que lhe forem adjudicados;
- Providenciar o arrolamento de bens inservíveis, observando a legislação pertinente;
- Promover as atividades relativas à segurança e à limpeza das áreas da ARSESP;
- Efetuar serviços de conservação e manutenção dos equipamentos e instalações;
- Executar o previsto nos artigos 7º e 9º do Decreto nº 9.543, de 1º de março de 1977;
- Verificar, periodicamente, o estado dos veículos oficiais;
- Providenciar reparos nas partes mecânica, elétrica, pintura, funilaria e outras partes dos veículos oficiais, de acordo com os procedimentos em relação à matéria;
- Elaborar mapas de controle;
- Realizar outras atividades que lhe forem atribuídas.

Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão Documental

- Elaborar propostas de Plano de Informatização e de Plano de Segurança da Rede Corporativa;
- Administrar e implantar as bases de dados, a rede e os sistemas corporativos da Agência;
- Administrar o portal da Agência na Internet, incluindo a disponibilização das atas das reuniões de diretoria e dos conselhos, deliberações da diretoria da agência e demais informações relevantes, em consonância com a orientação da gerência de comunicação social;
- Monitorar a rede de telecomunicações corporativa;
- Prover e manter equipamentos, produtos e serviços de informática e de telecomunicações corporativa;
- Monitorar a gestão eletrônica de documentos da Agência, de forma a garantir o atendimento às determinações legais;
- Monitorar as atividades de gestão da informação terceirizadas pela agência;
- Controlar e organizar o fluxo de documentos e informações oficiais na Agência, observando os princípios de Gestão Documental;
- Manter sob sua guarda os autos de processos administrativos abertos, suspensos, findos, encerrados ou arquivados;
- Abrir, instruir e encerrar processos administrativos, bem como promover o andamento processual necessário;

- Realizar tarefas relacionadas ao gerenciamento de documentos, desde seu recebimento, protocolização, indexação no sistema de gestão documental, tramitação e entrega ao destinatário;
- Atender usuários externos e internos, prestando informações sobre documentos e processos;
- Prestar treinamento e suporte aos usuários tanto na utilização do sistema de gestão documental quanto nas rotinas de gerenciamento de documentos e instrução processual;
- Realizar outras atividades que lhe forem atribuídas.

Gerência Orçamentária e Financeira

- Coordenar a elaboração e a execução dos Planos e Programas Orçamentários de Governo;
- Coordenar e supervisionar a elaboração e o controle da execução dos instrumentos constitucionais, legais e institucionais de planejamento, no âmbito da Agência, junto aos órgãos centrais e setoriais dos Sistemas de Planejamento e Orçamento Estadual e Federal;
- Controlar a execução orçamentária e financeira, inclusive a de todos os seus direitos e obrigações financeiras;
- Realizar o acompanhamento contábil e as análises de conformidade;
- Elaborar a prestação de contas anual da Agência aos órgãos de controle internos e externos;
- Gerir a arrecadação das receitas administradas pela Agência;
- Processar a distribuição das dotações orçamentárias;
- Emitir relatórios previstos na legislação vigente e os solicitados pelas autoridades competentes;
- Manter atualizados os controles de créditos e de valores da ARSESP, bem como dos adiantamentos por ela concedidos;
- Verificar o pleno atendimento das exigências legais e regulamentares, anteriormente ao empenhamento das despesas;
- Emitir empenhos e documentos correlatos;
- Controlar a execução financeira da ARSESP; XIII. Solicitar os recursos financeiros aos órgãos competentes;
- Atender às requisições de recursos financeiros, observadas as disposições pertinentes;
- Examinar os documentos comprobatórios de despesas e providenciar os respectivos pagamentos dentro dos prazos estabelecidos, segundo a programação financeira;
- Proceder à tomada de contas de adiantamentos concedidos e de outras formas de entrega de recursos financeiros;
- Emitir cheques, ordens de pagamento e transferência de fundos e outros recursos financeiros utilizados; XVIII. Efetuar recebimentos;
- Arrecadar taxas de prestação de serviços a terceiros;
- Proceder ao controle e à classificação da receita;
- Elaborar demonstrativos mensais de arrecadação;
- Examinar, classificar e registrar os documentos e lançamentos contábeis;
- Organizar e manter atualizados os Sistemas Contábeis, conforme a legislação pertinente; XXIV. Manter registros necessários à apuração de custos;
- Controlar e analisar os custos dos serviços, projetos e programas da ARSESP e atender às solicitações dos órgãos centrais sobre a matéria;
- Emitir anualmente os Balanços Orçamentário, Financeiro, Patrimonial, Compensação e suas variações.

Gerência de Planejamento e Recursos Humanos

- Apoiar o Diretor Presidente na formulação do planejamento estratégico da ARSESP e dos planos de metas anuais;
- Monitorar a execução do plano de metas anual e avaliar o cumprimento das metas institucionais e dos colaboradores da ARSESP;
- Propor a revisão ou adequação dos planos e metas anuais;
- Realizar as ações de planejamento demandadas pelo Diretor Presidente;
- Propor políticas e diretrizes para o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos colaboradores da Agência, visando à busca e manutenção da excelência organizacional;
- Elaborar propostas de planos de cargos e salários, planos de benefícios e vantagens, planos de medicina e segurança do trabalho;
- Apoiar a elaboração de editais e demais procedimentos para a realização de concursos públicos;
- Preparar e coordenar a execução dos cursos de aperfeiçoamento e capacitação oferecidos aos colaboradores da agência;
- Conduzir estudos e pesquisas de mercado com vistas a elaboração de políticas, diretrizes e planos para a administração e desenvolvimento dos talentos;
- Executar a aplicação da legislação pertinente; gestão dos recursos humanos, zelando pela adequada
- Apoiar o processo de seleção de peritos;
- Promover estudos e práticas com vistas à implantação de ferramentas de gestão do conhecimento;
- Coordenar e supervisionar o aperfeiçoamento do sistema de qualidade da Agência;
- Exercer as atribuições previstas nos artigos 3º, 10º, 13º e 16º do Decreto nº 42.815, de 19 de janeiro de 1998.

Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia

Executar as atividades de regulamentação, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões e condições da prestação dos serviços e manutenção das instalações.

Superintendência de Assuntos Energéticos

- Colaborar com a Diretoria nas atividades relativas à coordenação e controle dos processos da unidade, nas questões correlatas a sua função;
- Coordenar, avaliar e acompanhar a execução das atividades das unidades organizacionais subordinadas;
- Supervisionar e orientar a fiscalização de concessionárias e permissionárias de distribuição de energia elétrica e de centrais geradoras;
- Conduzir a elaboração de processos punitivos;
- Supervisionar e orientar as atividades de Pesquisa & Desenvolvimento e Eficiência Energética;
- Supervisionar e coordenar a realização de estudos de apoio setorial;
- Orientar as atividades de mediação entre agentes regulados e terceiros;
- Instituir e supervisionar o planejamento de atividades de sobreaviso;
- Coordenar a negociação e supervisionar a administração de convênios afetos à Diretoria;
- Executar outras atividades delegadas pela Diretoria.

Gerência de Serviços da Rede de Energia Elétrica

- Realizar fiscalizações de caráter técnico e comercial;
- Acompanhar e controlar indicadores de desempenho das empresas e seus planos de ação e resultados;
- Emitir notas técnicas, relatórios e pareceres relativos aos processos de fiscalização;

- Executar as atividades previstas no Contrato de Metas do Convênio Aneel;
- Elaborar o planejamento das atividades pertinentes;
- Executar as atividades de sobreaviso;
- Coordenar/Participar de Projetos da Diretoria e Grupos Institucionais;
- Controlar os indicadores de produtividade da área;
- Participar de audiências e consultas públicas;
- Executar outras atividades delegadas pela Diretoria.

Gerência de Serviços da Geração de Energia Elétrica

- Realizar fiscalizações de caráter técnico;
- Realizar fiscalizações documentais de segurança de barragens;
- Acompanhar e controlar os indicadores de desempenho das empresas e seus planos de ações e resultados;
- Emitir notas técnicas, relatórios e pareceres relativos aos processos de fiscalização;
- Elaborar o planejamento anual das atividades pertinentes;
- Executar as atividades previstas no Contrato de Metas do Convênio Aneel;
- Participar de audiências e consultas públicas;
- Executar as atividades de sobreaviso;
- Coordenar/Participar de Projetos da Diretoria e Grupos Institucionais;
- Controlar os indicadores de produtividade da área;
- Executar outras atividades delegadas pela Diretoria.

Gerência de Atendimento a Demandas, Gestão de Convênios e Estudos Técnicos

- Administrar o Convênio da ANEEL para as atividades da Diretoria de Energia;
- Executar as atividades previstas no Contrato de Metas do Convênio Aneel;
- Elaborar o planejamento do convênio ANEEL e executar as atividades pertinentes;
- Analisar demandas pontuais e elaborar minuta de análise técnica dos processos administrativos de interesse coletivo;
- Participar de fiscalizações de caráter técnico, comercial e da geração;
- Acompanhar e fiscalizar as atividades de Pesquisa & Desenvolvimento e Eficiência Energética;
- Propor e conduzir as atividades de mediação entre agentes regulados e terceiros; VIII. Acompanhar e inspecionar acidentes e ocorrências;
- Desenvolver estudos e gerenciar bancos de dados da distribuição e geração, para apoio às equipes de fiscalização;
- Elaborar relatórios para órgãos de controle externo e para outras demandas;
- Consolidar as informações de monitoramento e análise de indicadores de produtividade das gerências;
- Analisar a utilização dos sistemas técnicos em operação, propor melhorias e o desenvolvimento de novas ferramentas computacionais à Diretoria Elétrica;
- Participar de audiências e consultas públicas;
- Planejar e executar as atividades de sobreaviso;
- Coordenar/Participar de Projetos da Diretoria e Grupos Institucionais;
- Controlar os indicadores de produtividade da área;
- Executar outras atividades delegadas pela Diretoria.

Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização de Distribuição de Gás Canalizado

- Executar as atividades de regulamentação, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões e condições da prestação dos serviços e manutenção das instalações.
- Compete ainda o estudo e o encaminhamento à Diretoria da ARSESP das propostas de Planos de Outorgas para a concessão dos serviços e de Plano de Metas de gás canalizado que serão submetidas ao Secretário de Saneamento e Energia.

Superintendência de Regulação de Gás Canalizado

- Colaborar com a Diretoria nas atividades relativas à coordenação e controle dos processos de natureza da unidade;
- Controlar, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;
- Promover a elaboração e atualização das normas e procedimentos relativos às condições de prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado;
- Coordenar a elaboração dos projetos para Agenda Regulatória;
- Homologar e aprovar os contratos de suprimento e fornecimento;
- Aprovar os contratos celebrados entre partes relacionadas;
- Aprovar as autorizações para a realização de atividades acessórias, correlatas e serviços taxados;
- Aprovar as atividades de comercialização de gás natural no ambiente regulado e mercado livre;
- Supervisionar estudos técnicos e pareceres dos processos oriundos de demandas de consumidores dos serviços de gás canalizado afetos às questões regulatórias;
- Instruir os processos de solução de conflito entre agentes do setor de distribuição de gás canalizado e entre consumidores e estes agentes quando envolvidas questões regulatórias;
- Definir respostas técnicas nos pleitos de órgãos públicos, bem como de órgãos de defesa dos consumidores e outras entidades do setor de distribuição de gás canalizado afetos à regulação dos serviços;
- Aprovar e promover a fiscalização dos investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R), efetuados pelos concessionários;
- Coordenar o processo de edição dos regulamentos pertinentes a Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R), dos serviços de distribuição de gás canalizado;
- Aprovar e promover a fiscalização dos projetos de rede local;
- Coordenar a avaliação da metodologia dos itens de Investimentos, Tarifa de Utilização do Sistema de Distribuição - TUSD, Outras Receitas, Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R), entre outros, nos processos de Revisão Tarifária das concessionárias, em conjunto com a área de regulação econômico – financeira;
- Aprovar os Termos de Notificação do Gás - TNGs, instruir os processos de aplicação de penalidades por infrações cometidas pelos agentes;
- Aprovar os pareceres técnicos emitidos;
- Aprovar as autorizações para a realização de programas comerciais;
- Supervisionar e acompanhar a análise da pertinência para o encaminhamento das propostas de decretos para outorga de servidão de passagem e desapropriação para implantação de equipamentos para distribuição de gás canalizado;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Estudos Técnicos, Regulação e Contratos

- Fornecer subsídios para atualização das normas e procedimentos relativos às condições de prestação dos serviços de gás canalizado;
- Elaborar e acompanhar os processos de Consulta Pública e Audiência Pública;
- Executar os projetos para Agenda Regulatória;
- Atender às solicitações de órgãos públicos, SAU e Ouvidoria relativas à sua área de atuação;
- Apoiar, com estudos técnicos e pareceres, os processos para desenvolvimento do setor de gás canalizado;
- Elaborar estudos de apoio e convênio a instituições do setor (ANP, ABAR, MME, entre outros);
- Fornecer subsídios aos estudos de apoio à fiscalização;
- Elaborar a homologação dos contratos de fornecimento celebrados entre concessionárias e grandes usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado;
- Analisar os Contratos de Suprimento entre concessionárias e fornecedores de gás canalizado para aprovação;
- Analisar os contratos celebrados entre partes relacionadas;
- Analisar os contratos junto aos segmentos Gás Natural Veicular e Gás Natural Comprimido entre concessionárias e usuários deste segmento;
- Analisar e controlar a realização de atividades atípicas, acessórias e correlatas;
- Analisar e controlar os programas comerciais;
- Embasar a pertinência para o encaminhamento das propostas de decretos para outorga de servidão de passagem e desapropriação para implantação de equipamentos para distribuição de gás canalizado;
- Dar suporte à Revisão Tarifária das Concessionárias;
- Dar suporte à qualidade dos relatórios de fiscalização e pareceres ou notas técnicas;
- Instruir e acompanhar os procedimentos do processo fiscalizatório e sancionatório, tais como: relatórios, pareceres, laudos e termos de notificação;
- Exercer outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Comercialização, Rede Local e P&D

- Analisar as atividades de comercialização de gás natural no ambiente regulado e mercado livre;
- Executar o controle dos contratos e atividades oriundas do mercado livre;
- Fiscalizar as atividades de comercialização das concessionárias e autorizadas;
- Fiscalizar os projetos de rede local;
- Fornecer subsídios para a avaliação dos projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R) das concessionárias;
- Fiscalizar o cumprimento e realização dos projetos Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R) das concessionárias;
- Subsidiar a edição dos regulamentos pertinentes a Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R) dos serviços de distribuição de gás canalizado;
- Dar suporte à Revisão Tarifária das Concessionárias;
- Garantir a qualidade dos relatórios de fiscalização e pareceres ou notas técnicas;
- Instruir e acompanhar os procedimentos do processo fiscalizatório e sancionatório, tais como: relatórios, pareceres, laudos e termos de notificação,
- Exercer outras atividades que lhe forem delegadas.

Superintendência de Fiscalização de Gás Canalizado

- Colaborar com a Diretoria nas atividades relativas à coordenação e controle dos processos de natureza da unidade;
- Prover suporte aos pleitos das demais diretorias com informações e subsídios relacionados às atividades de fiscalização;
- Controlar, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;
- Promover a fiscalização das atividades e dos serviços de distribuição de gás canalizado;
- Promover a fiscalização da realização física das expansões de rede realizadas pelas concessionárias, em conjunto com a área econômico – financeira;
- Apoiar a elaboração da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado, em conjunto com a Diretoria de Relações Institucionais;
- Coordenar e acompanhar a execução de estudos técnicos e pareceres dos processos oriundos de demandas de consumidores dos serviços de gás canalizado afetos às atividades de fiscalização;
- Instruir os processos de solução de conflitos entre agentes do setor de distribuição de gás canalizado e entre consumidores quando envolverem a atividade fiscalizatória;
- Definir respostas técnicas nos pleitos de órgãos públicos, bem como de órgãos de defesa do consumidor e outras entidades do setor de distribuição de gás canalizado no âmbito da atividade fiscalizatória;
- Aprovar os Termos de Notificação do Gás - TNGs, instruir os processos de aplicação de penalidades por infrações cometidas pelos agentes;
- Aprovar os pareceres técnicos emitidos;
- Avaliar a metodologia do item Perdas nos processos de Revisão Tarifária das concessionárias, em conjunto com a área econômico – financeira;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Fiscalização Técnica

- Executar atividades de controle e monitoramento de indicadores e outras obrigações contratuais, tais como o cumprimento da entrega, pelas concessionárias, dos relatórios dos indicadores e de outras obrigações, nos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão;
- Realizar as fiscalizações de campo para aferição das informações recebidas das concessionárias relativas aos indicadores e outras obrigações;
- Dar subsídios, com estudos técnicos e pareceres, aos superiores hierárquicos;
- Fiscalizar ocorrências decorrentes de reclamações dos usuários e denúncias;
- Fiscalizar e acompanhar o atendimento aos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade e cortesia na prestação dos serviços;
- Garantir a qualidade dos relatórios de fiscalização e pareceres ou notas técnicas;
- Instruir e acompanhar os procedimentos do processo fiscalizatório e sancionatório, tais como: relatórios, pareceres, laudos e termos de notificação,
- Executar a análise os recursos administrativos apresentados pelas concessionárias;
- Elaborar e executar o cronograma das fiscalizações;
- Exercer outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Fiscalização Comercial

- Executar atividades relativas ao controle e monitoramento de indicadores e outras obrigações contratuais, bem como o cumprimento da entrega, pelas concessionárias, dos relatórios dos indicadores e de outras

obrigações, nos prazos estabelecidos no Contrato de Concessão;

- Realizar as fiscalizações de campo para aferição das informações recebidas das concessionárias relativas aos indicadores e outras obrigações;
- Dar subsídios, com estudos técnicos e pareceres, aos superiores hierárquicos;
- Fiscalizar ocorrências decorrentes de reclamações dos usuários e denúncias;
- Fiscalizar e acompanhar o atendimento aos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade e cortesia na prestação dos serviços;
- Garantir a qualidade dos relatórios de fiscalização e pareceres ou notas técnicas;
- Instruir e acompanhar os procedimentos do processo fiscalizatório e sancionatório, tais como: relatórios, pareceres, laudos e termos de notificação;
- Executar a análise dos recursos administrativos apresentados pelas concessionárias;
- Elaborar e executar o cronograma das fiscalizações;
- Exercer outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Planejamento e Suporte à Fiscalização

- Dar subsídios para a aplicabilidade de penalidades aos agentes;
- Uniformizar relatórios elaborados pelos fiscais;
- Executar o processo de planejamento da fiscalização interna e de campo garantindo a integração entre as áreas do gás, Econômico-Financeira e Institucional;
- Analisar a performance das concessionárias em relação ao cumprimento das obrigações do Contrato de Concessão;
- Apoiar a área de regulação econômico-financeira na fiscalização de ativos e investimentos das concessionárias;
- Conduzir e executar estudos e pesquisas de mercado para o desenvolvimento, revisão e aperfeiçoamento de novos indicadores de fiscalização e outras obrigações;
- Preparar documentos de prestação de contas dos contratos de concessão junto ao Tribunal de Contas do Estado - TCE;
- Atender e direcionar as solicitações técnicas de órgãos públicos, Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU e ouvidoria;
- Implementar os indicadores e outras obrigações contratuais das concessionárias no Sistema Informatizado de Apoio à Fiscalização - SAFI;
- Apoiar o controle do SIMPPA Fiscalização;
- Elaborar e manter atualizado o registro de tramitação de documentos na área;
- Apoiar o projeto Sistema de Informação da ARSESP - SIA;
- Apoiar o projeto Escritório de Projetos – ESPRO da ARSESP;
- Preparar e coordenar a elaboração do anuário da ARSESP;
- Acompanhar a efetividade dos meios de comunicação de incidentes;
- Elaborar e executar estudos técnicos e pareceres aos superiores hierárquicos;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização de Saneamento Básico

Executar as atividades de regulamentação, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões e condições da prestação dos serviços e manutenção das instalações.

Superintendência de Regulação Técnica

- Colaborar com a respectiva Diretoria nas atividades de planejamento e direcionamento;
- Coordenar a implantação das ações do planejamento estratégico da regulação;
- Fornecer subsídios e promover a implementação, relativamente às atividades de sua competência, referente ao Planejamento da Diretoria de Saneamento;
- Promover a elaboração e revisão do planejamento tático e operacional da área;
- Definir as metas e indicadores de desempenho dos processos da área;
- Supervisionar, coordenar e avaliar as Gerências respectivas;
- Promover a atualização dos procedimentos e promover a melhoria contínua;
- Definir modelo de abordagem, integração e comunicação com os diferentes agentes envolvidos no processo de Saneamento Básico;
- Definir estratégia de comunicação com concessionárias para uso de informações e divulgação de resultados e informações;
- Dar suporte à Diretoria de Saneamento, na abordagem com a Diretoria de Relações Institucionais e Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados, para atendimento às demandas de consumidores e agentes do setor;
- Apoiar às solicitações de demandas externas e internas relativas à regulação dos serviços públicos de saneamento;
- Prover suporte aos pleitos de órgãos públicos, bem como de órgãos de defesa dos consumidores e outras entidades do setor de saneamento, afetos aos aspectos da regulação da prestação dos serviços;
- Promover a gestão do conhecimento da área;
- Estabelecer indicadores de regulação técnica e acompanhamento das condições de prestação dos serviços de saneamento;
- Promover a realização de estudos de aperfeiçoamento das normas e procedimentos técnicos visando à melhora da qualidade da prestação dos serviços de Saneamento Básico;
- Dar suporte à realização de estudos técnicos e pareceres, nos processos oriundos de demandas de consumidores e demais agentes do setor relacionadas à atividade regulatória;
- Prover apoio técnico aos processos de solução de conflitos entre agentes do setor de saneamento e entre consumidores e estes agentes;
- Propor aos prestadores de serviços e demais interessados a realização de estudos técnicos e de pesquisa, desenvolvimento e inovação de interesse comum;
- Dar suporte aos pleitos de órgãos públicos, bem como de órgãos de defesa dos consumidores e outras entidades do setor de saneamento, afetos aos aspectos regulatórios da prestação dos serviços;
- Dar suporte à realização de estudos de apoio à regulação e à fiscalização;
- Submeter à aprovação da Diretoria, propostas de normas técnicas;
- Acompanhar e prover suporte técnico aos processos de consultas e audiências públicas;
- Prover apoio técnico para a fiscalização das normas técnicas;
- Gerenciar e prover apoio técnico às suas gerências, nos assuntos de solução de conflitos entre os públicos envolvidos. XXV. Aprovar os Termos de Notificação de Saneamento - TNS, instruir os processos de aplicação de penalidades por infrações cometidas pelos agentes; e XXVI. Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Regulação

- Colaborar com a Superintendência, nas atividades de coordenação e orientação;

- Executar ações do planejamento tático e operacional da área;
- Realizar as metas e indicadores de sua área, propondo ações de melhoria contínua;
- Elaborar relatórios internos e externos de execução de atividades;
- Organizar e manter os procedimentos da área;
- Elaborar e revisar as normas técnicas conforme definido no planejamento estratégico;
- Atualizar as normas técnicas e o desenvolvimento de análises de impacto regulatório; VIII. Acompanhar Processos de Audiência e Consulta Pública;
- Elaborar respostas às demandas de usuários, MP e prefeituras; ouvidoria, SAU e demais públicos;
- Instruir com pareceres técnicos os processos oriundos de demandas de consumidores e demais agentes do setor encaminhados à Diretoria;
- Atender às demandas dos Convênios de Cooperação Técnica;
- Estabelecer, acompanhar e analisar indicadores de regulação técnica e de acompanhamento das condições de prestação dos serviços de saneamento;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Estudos Técnicos

- Colaborar com a respectiva Superintendência;
- Executar ações do planejamento tático e operacional da área;
- Realizar as metas e indicadores de sua área, propondo ações de melhoria contínua;
- Elaborar relatórios internos e externos de acompanhamento de atividades;
- Organizar e manter os procedimentos da área;
- Propor aos prestadores de serviços e demais interessados a realização de estudos técnicos de P&D e de eficiência que sejam de interesse comum;
- Realizar estudos técnicos definidos no planejamento estratégico;
- Preparar e Divulgar Relatórios sobre estudos técnicos desenvolvidos;
- Acompanhar a evolução tecnológica e a melhoria dos produtos, serviços e 27 práticas empresariais de agentes atuantes no setor de Saneamento Básico;
- Realizar demais estudos de apoio à regulação e à Fiscalização;
- Prover apoio técnico para a fiscalização das normas técnicas;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Superintendência de Fiscalização

- Colaborar com a respectiva Diretoria nas atividades de planejamento e direcionamento da fiscalização;
- Coordenar a implantação das ações do planejamento estratégico da fiscalização;
- Promover a elaboração e revisão do planejamento tático e operacional das Gerências subordinadas;
- Definir, os indicadores de desempenho e as metas dos processos das áreas subordinadas;
- Supervisionar, coordenar e avaliar as Gerências subordinadas;
- Coordenar processos de fiscalização nas dimensões técnica, comercial e contratual;
- Definir o escopo da fiscalização da prestação de serviços de saneamento segundo estabelecido em contratos, normas técnicas, planos, legislações e deliberações da ARSESP;
- Supervisionar o planejamento, a fiscalização e acompanhar o atendimento aos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços;

- Promover e facilitar o acesso aos recursos, sistemas e informações necessários para desempenhar o processo de fiscalização de forma eficaz e eficiente;
- Instruir e supervisionar os processos de aplicação de penalidades por infrações técnicas cometidas pelos agentes;
- Apoiar às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;
- Prover suporte aos pleitos de órgãos públicos, bem como de órgãos de defesa dos consumidores e outras entidades do setor de saneamento, afetos aos aspectos de fiscalização da prestação dos serviços;
- Desempenhar as atividades de planejamento relativas à sua competência na Diretoria de Saneamento; e
- Promover a gestão do conhecimento da respectiva Diretoria.
- Aprovar os Termos de Notificação de Saneamento - TNS, instruir os processos de aplicação de penalidades por infrações cometidas pelos agentes;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Fiscalização

- Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- Executar ações do planejamento tático e operacional da área;
- Executar as ações do cronograma anual da fiscalização;
- Desempenhar a logística e recursos necessários para o cumprimento do cronograma de fiscalização;
- Realizar fiscalizações da prestação dos serviços de saneamento básico conforme planejado, de acordo com o escopo definido, sendo elas em campo ou remota;
- Fiscalizar e acompanhar o atendimento aos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços;
- Realizar as fiscalizações oriundas de ocorrências pontuais ou decorrentes de contingências nos sistemas de saneamento, bem como de incidentes ou acidentes relacionados à prestação dos serviços;
- Emitir a documentação do processo fiscalizatório, relatórios, laudos e termos de notificação;
- Desempenhar as ações de pós fiscalização acompanhando análise de manifestação das prestadoras, emitindo pareceres, relatórios de acompanhamento da fiscalização e ofícios de posicionamento;
- Instruir e encaminhar os processos de aplicação de penalidades por infrações técnicas cometidas pelos agentes;
- Elaborar relatórios internos e externos de execução de atividades;
- Atender às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;
- Desempenhar as atividades relativas à sua competência da Agenda Regulatória;
- Organizar e manter os procedimentos da área;
- Realizar as metas e indicadores de desempenho de sua área, propondo ações de melhoria contínua;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Métodos, Controle e Dados

- Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- Executar ações do planejamento tático e operacional da área;
- Elaborar, revisar e capacitar empregados nos documentos e procedimentos internos da Diretoria;
- Realizar análises e auditoria de dados e processos internos da Diretoria;

- Realizar ações de acompanhamento dos indicadores e projetos de melhoria para alcance das metas referentes a diretoria de saneamento;
- Controla a implantação dos planos de melhoria da Diretoria;
- Produzir informações de apoio à fiscalização, para as áreas da Diretoria e órgãos externos;
- Elaborar relatórios internos e externos de acompanhamento de atividades;
- Executar as melhorias dos sistemas informatizados de apoio à fiscalização da área de saneamento;
- Desenvolver ferramentas de gestão do conhecimento para a área de saneamento;
- Atender às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;
- Desempenhar as atividades relativas à sua competência da Agenda Regulatória;
- Organizar e manter os procedimentos da área;
- Realizar as metas e indicadores de desempenho de sua área, propondo ações de melhoria contínua;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência Administrativa e de Contratos

- Colaborar com a respectiva Superintendência;
- Executar ações do planejamento tático e operacional da área;
- Consolidar as informações relativas aos contratos de concessão e de programa de cada município;
- Acompanhar os indicadores e compromissos individuais de cada contrato e do conjunto de municípios, incluindo a análise de sua evolução;
- Fiscalizar as exigências e metas previstas nos contratos regulados e na legislação pertinente;
- Instruir e encaminhar os processos de aplicação de penalidades por infrações técnicas cometidas por agentes;
- Atender e acompanhar as demandas dos processos de penalidades por infrações cometidas por agentes da Diretoria até seu encerramento;
- Executar as atividades de tramitação de processos, documentos, apoio à logística da fiscalização e demais atividades administrativas da Diretoria;
- Controlar o acervo de documentação interna e externa dos processos da Diretoria;
- Realizar a programação e acompanhamento da capacitação e desenvolvimento dos empregados da Diretoria;
- Elaborar relatórios internos e externos de execução de atividades;
- Atender às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;
- Desempenhar as atividades relativas à sua competência da Agenda Regulatória;
- Organizar e manter os procedimentos da área;
- Realizar as metas e indicadores de desempenho de sua área, propondo ações de melhoria contínua; e

Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados

Executar as atividades relacionadas aos processos de fixação de tarifas iniciais e, quando for o caso, de revisões e reajustes tarifários dos serviços de saneamento, gás canalizado e distribuição de energia elétrica, incluindo o monitoramento e avaliação dos custos e a definição de metas que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços.

Superintendência de Análise Econômico-Financeira e de Mercados

- Colaborar com a Diretoria nas atividades de planejamento e direcionamento;
- Supervisionar, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;
- Definir diretrizes e procedimentos para disciplinar os regimes tarifários relativos aos serviços, de forma a assegurar a eficiência, a equidade, o uso racional dos recursos naturais e o equilíbrio econômico-financeiro da sua prestação;
- Orientar e acompanhar os processos de reajustes e revisões tarifárias periódicas;
- Supervisionar e orientar a elaboração e proposição de normas que estabeleçam subsídios visando garantir a modicidade das tarifas dos serviços regulados;
- Coordenar e definir diretrizes para os estudos sobre padrões de custos dos serviços em regime de eficiência e estabelecer os respectivos indicadores de monitoramento;
- Coordenar e definir diretrizes para o processo de regulamentação, normatização e padronização dos procedimentos contábeis, econômicos e financeiros;
- Decidir os estudos econômico-financeiros e de mercados a serem realizados, relevantes no exercício da regulação econômica dos serviços;
- Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

Gerência de Análise Tarifária

- Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- Efetuar o controle e gestão de suas atividades;
- Desenvolver procedimentos para disciplinar os regimes tarifários relativos aos serviços;
- Executar as providências necessárias aos processos de reajustes e revisões tarifárias periódicas, bem como os processos extraordinários;
- Realizar estudos sobre a prática de subsídios nos serviços regulados;
- Realizar estudos sobre padrões de custos dos serviços em regime de eficiência;
- Estabelecer indicadores de avaliação e monitoramento dos custos da prestação dos serviços;
- Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe;
- Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;
- Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado

- Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- Efetuar o controle e gestão de suas atividades;
- Realizar estudos de aperfeiçoamento das condições de prestação dos serviços visando ao ganho de eficiência e à melhoria das condições regulatórias;
- Acompanhar a evolução de agentes atuantes no setor de saneamento e de gás canalizado a fim de identificar modelos e custos de referência para a comparação das condições de prestação dos serviços dos agentes regulados;
- Executar as atividades relacionadas ao processo de regulamentação, normatização e padronização dos procedimentos contábeis, econômicos e financeiros;
- Apoiar, com estudos técnicos e pareceres, os processos oriundos de demandas de consumidores e demais agentes do setor no âmbito de sua área de atuação;
- Elaborar demais diretrizes e estudos econômico-financeiros relevantes no exercício da regulação econômica dos serviços;

- Desenvolver estudos e acompanhar a evolução do mercado de saneamento básico e de gás canalizado, visando subsidiar as decisões da Diretoria Econômico-Financeira e de Mercados;
- Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe;
- Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;
- Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil

- Colaborar com a Diretoria, nas atividades de planejamento e direcionamento;
- Dirigir, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;
- Definir e instruir o plano de fiscalização e o cumprimento das normas e procedimentos contábeis, econômicos - financeiros e de gestão corporativa, de acordo com os regulamentos da ARSESP, da legislação vigente e os instrumentos de delegação;
- Promover e instruir o plano de fiscalização do plano de contas para a contabilidade regulatória;
- Promover e conferir o plano de fiscalização das práticas tarifárias relativas aos serviços objetos da regulação;
- Promover e instruir o plano de fiscalização e monitoramento das diversas atividades desenvolvidas pelos agentes no que se refere ao cumprimento de metas, planos de inversão e indicadores econômico-financeiros;
- Analisar e anuir, quando for o caso, com os pleitos dos agentes que tratam de compromissos econômicos – financeiros e contábeis;
- Promover e instruir o plano de fiscalização e análise das prestações de contas dos agentes, bem como de seus respectivos demonstrativos financeiros e contábeis;
- Promover e instruir o plano de averiguação, certificação e gerenciamento da base de ativos regulatórios dos agentes;
- Promover e instruir o plano de fiscalização, em campo, dos ativos que compõe a base regulatória dos agentes, verificando sua existência e condição física, se está em operação, seu vínculo com a prestação do serviço e seu registro contábil/regulatório;
- Promover e instruir o plano de suporte de estudos técnicos e pareceres, a fim de suportar os processos oriundos de demandas de consumidores e demais agentes dos setores regulados, quando afetos às questões econômico-financeiras e contábeis;
- Promover e instruir o plano de atendimento para prover suporte aos pleitos de órgãos públicos, bem como órgãos de defesa dos consumidores e outras entidades dos setores regulados, no âmbito de questões econômico-financeiras e contábeis;
- Gerir os controles gerais dos processos de fiscalização econômica e financeira e contábeis;
- Instruir e encaminhar os processos de aplicação de penalidades por infrações econômicas ou financeiras e contábeis cometidas pelos agentes;
- Definir metas que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços;
- Definir os planos de desenvolvimento de acordo com as estratégias da Diretoria;
- Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

Gerência de Fiscalização Contábil

- Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- Efetuar o controle e gestão de suas atividades;
- Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização, garantindo o cumprimento das normas e procedimentos contábeis, econômicos - financeiros e de gestão corporativa, de acordo com os regulamentos

da ARSESP, da legislação vigente e os instrumentos de delegação;

- Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização do plano de contas para a contabilidade regulatória;
- Construir, implementar e acompanhar o plano de averiguação, certificação e gerenciamento da base de ativos regulatórios dos agentes;
- Avaliar a necessidade e em caso positivo, elaborar análises, estudos técnicos e pareceres técnicos que de suporte para os processos oriundos de demandas de consumidores e demais agentes dos setores regulados, quando afetos às questões econômico-financeiras e contábeis;
- Executar metas previamente definidas e que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços nos aspectos contábeis;
- Executar os planos de desenvolvimento definidos pela Superintendência.
- Executar o cumprimento das normas e procedimentos contábeis e regulatórios e de gestão corporativa, de acordo com os regulamentos da ARSESP e a legislação vigente;
- Fiscalizar e analisar as prestações de contas dos agentes, bem como de seus respectivos demonstrativos financeiros e contábeis;
- Averiguar, certificar e gerenciar a base de ativos regulatório dos agentes;
- Emitir os processos de aplicação de penalidades por infrações econômico-financeira e contábeis cometidas pelos agentes;
- Calcular a Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização dos agentes;
- Desenvolver e dar publicidade do manual de Controle Patrimonial;
- Desenvolver, elaborar e executar os roteiros de fiscalizações;
- Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;
- Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe;
- Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

Gerência de Fiscalização Econômico-Financeira

- Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- Efetuar o controle e gestão de suas atividades;
- Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização das práticas tarifárias relativas aos serviços objetos da regulação;
- Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização e monitoramento das diversas atividades desenvolvidas pelos agentes no que se refere ao cumprimento de metas, planos de inversão e indicadores econômico-financeiros;
- Analisar e solicitar anuência à Superintendência, quando for o caso, com os pleitos dos agentes que tratam de compromissos econômicos – financeiros e contábeis;
- Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização e análise das prestações de contas anuais dos agentes, bem como de seus respectivos demonstrativos financeiros e contábeis relacionados;
- Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização, em campo, dos ativos que compõe a base regulatória dos agentes, verificando sua existência e condição física, se está em operação, seu vínculo com a prestação do serviço e seu registro contábil/regulatório;
- Avaliar a necessidade e em caso positivo, elaborar análises e estudos que de suporte aos pleitos de órgãos públicos, bem como órgãos de defesa dos consumidores e outras entidades dos setores regulados, no âmbito de questões econômico-financeiras e contábeis;

- Construir, implementar e acompanhar os processos de aplicação de penalidades por infrações econômicas ou financeiras e contábeis cometidas pelos agentes;
- Executar as metas conforme definido e que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços nos aspectos econômico-financeiro;
- Executar os planos de desenvolvimento conforme definido pela Superintendência (ou Diretoria);
- Gerir os controles gerais dos processos de fiscalização econômica e financeira e contábeis;
- Fiscalizar o cumprimento das normas e procedimentos econômicos – financeiros e regulatórios, de acordo com os regulamentos da ARSESP, a legislação vigente e os instrumentos de delegação;
- Fiscalizar as práticas tarifárias relativas aos serviços objetos da regulação;
- Fiscalizar e monitorar as diversas atividades desenvolvidas pelos agentes no que se refere ao cumprimento de metas, planos de inversão e indicadores econômico-financeiros;
- Fiscalizar, em campo, os ativos que compõe a base regulatória dos agentes, verificando sua existência e condição física, se está em operação, seu vínculo com a prestação do serviço e seu registro contábil/regulatório;
- Apoiar, com estudos técnicos e pareceres, os processos oriundos de demandas de consumidores e demais agentes dos setores regulados, quando afetos a questões econômico-financeiras e contábeis;
- Prover suporte aos pleitos de órgãos públicos, bem como dos órgãos de defesa dos consumidores e outras entidades dos setores regulados no âmbito de questões econômico-financeiras e contábeis;
- Exercer os controles gerais dos processos de fiscalização econômica e financeira e contábeis;
- Emitir os processos de aplicação de penalidades por infrações econômico-financeira e contábeis cometidas pelos agentes;
- Desenvolver, elaborar e executar os roteiros de fiscalizações econômico-financeiras;
- Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;
- Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe;
- Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

Diretoria de Relações Institucionais

Executar as atividades relacionadas à comunicação e articulação com os segmentos da sociedade envolvidos com a prestação dos serviços regulados pela ARSESP, representados pelos titulares dos serviços regulados, órgãos dos Poderes Executivo e Legislativo, nos âmbitos federal, estadual e municipal, universidades e organismos nacionais e internacionais, associações de consumidores e entidades setoriais visando ao estabelecimento e acompanhamento dos convênios de cooperação técnica e de delegação de atividades, bem como dos indicadores e informações do setor e acompanhar a prestação dos serviços cuja regulação e fiscalização seja delegada à ARSESP na forma do inciso III do artigo 2º deste regulamento.

Superintendência Institucional e de Relações com Usuários

- Colaborar com a Diretoria;
- Dirigir, acompanhar e avaliar as atividades das Gerências subordinadas;
- Apoiar a Diretoria na elaboração do planejamento das atividades;
- Manifestar-se previamente à Diretoria nos processos em trâmite na unidade;
- Apoiar a Diretoria na articulação institucional;
- Coordenar a execução de diretrizes de comunicação para a agência;

- Coordenar as atividades de relacionamento com as instituições e agentes atuantes nos setores regulados, bem como o encaminhamento das solicitações externas recebidas;
- Planejar a execução de outras ações que objetivem a integração da ARSESP com a sociedade;
- Coordenar, com apoio das áreas técnicas, a elaboração e realização das pesquisas de satisfação dos usuários de gás canalizado e saneamento básico;
- Coordenar a elaboração do relatório mensal de atividades da Diretoria;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Convênios e Apoio Normativo

- Padronizar a estrutura normativa das deliberações de competência da ARSESP, promovendo sua revisão e compatibilização formal;
- Auxiliar no processo de elaboração de normas oriundas das demais unidades organizacionais da ARSESP, quando solicitado;
- Apoiar as unidades organizacionais na elaboração e revisão das minutas de convênios, contratos e termos de cooperação técnica;
- Controlar e acompanhar a execução dos convênios, protocolos e termos de cooperação de conteúdo institucional ou intersetorial firmados pela ARSESP;
- Coordenar e apoiar as unidades organizacionais na elaboração das manifestações da ARSESP junto a órgãos externos e de controle;
- Apoiar as unidades organizacionais na formulação de consultas de conteúdo jurídico, direcionadas à Procuradoria Geral do Estado, quando solicitado;
- Realizar o atendimento aos municípios com apoio das Diretorias técnicas, quando necessário;
- Elaborar e encaminhar aos municípios regulados o relatório analítico de saneamento;
- Acompanhar e, quando pertinente, participar dos grupos de trabalho e de estudo da Agência;
- Apoiar as Diretorias Técnicas nas atividades de mediação que envolvam os titulares dos serviços regulados;
- Analisar, com suporte das Diretorias técnicas, Projetos de Lei, Decretos e demais atos ordenatórios relacionados com os serviços públicos regulados;
- Acompanhar as demandas e iniciativas de parlamentares em assuntos afetos à área de atuação da agência;
- Elaborar o relatório mensal de atividades da Gerência;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

Gerência de Comunicação Social

- Executar as diretrizes e o plano de comunicação da agência, incluindo a comunicação interna e externa;
- Coordenar a gestão do conteúdo do sítio institucional da ARSESP;
- Promover a imagem institucional e divulgar as atividades realizadas pela ARSESP;
- Apoiar a realização das consultas e audiências públicas e demais eventos da agência;
- Realizar ou apoiar as atividades de assessoria de imprensa;
- Gerir o acervo técnico-bibliográfico interno;
- Apoiar as diretorias no relacionamento com as instituições e agentes atuantes nos setores regulados; VIII. Coordenar e elaborar o relatório anual de atividades da ARSESP, com apoio das demais Diretorias e da Secretaria Executiva;
- Acompanhar o cumprimento da identidade visual nos materiais publicados pela Agência;
- Desenvolver marcas e materiais para eventos específicos de acordo com a identidade visual da Agência;

- Elaborar o relatório mensal de atividades da Gerência;
- Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

4. RELACIONAMENTO COM TERCEIROS

4.1. PARTES INTERESSADAS

Dada a complexidade do conjunto de atividades desenvolvidas, a Arsesp se relaciona com um número alto de Partes Interessadas que influenciam ou são influenciadas pelas ações da agência.

Definição de Partes Interessadas: *Indivíduo ou grupo que tem um interesse ou possa ser influenciado pelas decisões ou atividades da Arsesp. São todos os públicos relevantes com interesses pertinentes em assuntos relacionados com o escopo da agência, ou ainda, indivíduos ou entidades que assumam algum tipo de risco, direto ou indireto, em face da sociedade.*

Sem prejuízo de canais de comunicação mais específicos, a Arsesp estabelece canais de comunicação transparentes e espaços de relacionamento democráticos que estimulam o diálogo permanente e a relação de confiança entre todas as Partes Interessadas de forma geral, disponibilizando um meio claro e objetivo para a veiculação de demandas e o atendimento de reclamações.

As principais Partes Interessadas podem ser identificadas da seguinte forma:

Parte Interessada	Canal de Comunicação	Instrumento
Servidores / Colaboradores	Gerência de Recursos Humanos	rharsesp@sp.gov.br
Usuários dos serviços regulados	SAU – Serviço de Atendimento ao Usuário e Ouvidoria	sau@arsesp.sp.gov.br sic.arsesp@sp.gov.br ouvidoriaarsesp@sp.gov.br protocolo@arsesp.sp.gov.br
Fornecedores e Parceiros de Negócios	Gerência de Compras e Contratações	protocolo@arsesp.sp.gov.br edberlezi@sp.gov.br
Autoridades Governamentais nas esferas Federal, Estadual e Municipal.	Diretoria de Relações Institucionais	arsesp.municipios@arsesp.sp.gov.br protocolo@arsesp.sp.gov.br imprensa@arsesp.sp.gov.br
Conselhos de Orientação	Secretaria Executiva	rfigliano@sp.gov.br
Entidades de Controle Externo	Unidade de Controle Interno	protocolo@arsesp.sp.gov.br raazevedo@sp.gov.br
Sindicatos, Entidades de Classe e Associações	Gerência de Recursos Humanos	rharsesp@sp.gov.br
Sociedade de forma geral	Audiências e Consultas Públicas, via Diretoria de Relações Institucionais	sau@arsesp.sp.gov.br sic.arsesp@sp.gov.br ouvidoriaarsesp@sp.gov.br protocolo@arsesp.sp.gov.br

Imprensa	Diretoria de Relações Institucionais	imprensa@arsesp.sp.gov.br
Instituições financeiras	Gerência Orçamentária e Financeira	financeiro@arsesp.sp.gov.br
Informações sobre LGPD	Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão Documental	afonsomacedo@sp.gov.br

5. GESTÃO DE RISCOS

Após identificação, análise e avaliação dos riscos à integridade identificados nos processos selecionados, apresentamos medidas de curto e médio prazo voltadas ao tratamento dos riscos à integridade, por meio do plano de ação

5.1. PLANO DE AÇÃO

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
1. Prevaricação	1. Verificar a existência de treinamentos no "mercado" a respeito da legislação envolvida e consolidá-los, verificando a possibilidade de contratação para todos os colaboradores.	Recursos Humanos	20/12/2025
	2. Instituir Política sobre Conflitos de Interesse	UGI / Governança	20/12/2024
	3. Aprimorar controles e realizar auditorias internas periódicas, para monitorar transações e processos organizacionais e identificar possíveis irregularidades.	Controle Interno	20/12/2024
	4. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.	Ouvidoria	20/12/2025
	5. Aprimorar mecanismos de promoção da transparência	Diretoria de Relações Institucionais / CADA	20/12/2024

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
-------	-------------------	-------------	-------

2. Corrupção e abuso de poder	1. Criar campanhas de conscientização para que todos compreendam os riscos associados à corrupção e saibam como relatá-los.	UGI / Governança	20/12/2024
	2. Instituir Política Anticorrupção e Suborno	UGI / Governança	20/12/2024
	3. Aprimorar controles e realizar auditorias internas periódicas, para monitorar transações e processos organizacionais e identificar possíveis irregularidades.	Controle Interno	20/12/2024
	4. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.	Ouvidoria	20/12/2025

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
3. Fornecer, divulgar, fazer uso de dados e/ou informações confidenciais - Violação ao sigilo funcional	1. Instituir Política de Segurança da Informação	Diretoria de Relações Institucionais	20/12/2024
	2. Classificar / Revisar / Atualizar as informações de acordo com seu nível de sensibilidade	CADA	01/07/2025
	3. Aprimorar controles e realizar auditorias internas periódicas, para monitorar transações e processos organizacionais e identificar possíveis irregularidades.	Controle Interno	20/12/2024
	4. Instituir Política de Divulgação de Informações	Governança / DRI	28/02/2024
	5. Instituir Política de Confidencialidade inclusive ao envolver terceiros - Avaliar se aderem a padrões éticos e anticorrupção (Compliance)	UGI / Governança	20/12/2024
	6. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais	Ouvidoria	20/12/2025

	seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.		
--	---	--	--

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
4. Fraudar informações referentes à prestação de contas pessoais, bem como resultados institucionais (BR, PPA)	1. Elaborar / Aprimorar procedimentos internos para adequar normativos e formalizar instruções de trabalho	Gestão financeira	20/12/2024
	2. Aprimorar controles e realizar auditorias internas periódicas, para monitorar transações e processos organizacionais e identificar possíveis irregularidades.	Controle Interno	20/12/2024
	3. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.	Ouvidoria	20/12/2025

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
5. Desviar e/ou utilizar recursos humanos e/ou materiais para fins particulares	1. Instituir Política para Conflitos de Interesse	UGI / Governança	20/12/2024
	2. Aprimorar procedimentos internos - detalhamento de processos das atividades desenvolvidas - Área fim / Área meio para adequar normativos e formalizar instruções de trabalho	Gerência Administrativa e Contratações	20/12/2024
	3. Aprimorar controles e realizar auditorias internas periódicas, para monitorar transações e processos organizacionais e identificar possíveis irregularidades.	Controle Interno	20/12/2024
	4. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.	Ouvidoria	20/12/20245

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
6. Fraude e corrupção em compras e contratações	1. Revisar o processo de pesquisa de preço, considerando a segregação de função	Gerência Administrativa e Contratações	30/05/2024
	2. Capacitar / Reciclar os profissionais a respeito da Nova Lei de Licitações (Lei 14.133)	Gerência Administrativa e Contratações	30/06/2024
	3. Elaborar / Aprimorar procedimentos internos - detalhamento de processos das atividades desenvolvidas - Área fim / Área meio para adequar normativos e formalizar instruções de trabalho	Gerência Administrativa e Contratações	20/12/2024
	4. Aprimorar controles e realizar auditorias internas periódicas, para monitorar transações e processos organizacionais e identificar possíveis irregularidades.	Controle Interno	20/12/2024
	5. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.	Ouvidoria	20/12/2025

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
7. Praticar Assédio Moral e Sexual	1. Instituir Política de combate ao Assédio Moral	Recursos Humanos / Comissão de Ética	20/12/2025
	2. Instituir Política de combate ao Assédio Sexual	Recursos Humanos / CIPA	20/12/2025
	3. Aprimorar Protocolo de Atendimento às Vítimas de Assédio Moral e Sexual	Recursos Humanos	20/12/2025
	4. Criar campanhas de conscientização para o tema "Assédio Moral e Sexual"	Recursos Humanos / Diretoria	20/12/2025

		Relações Institucionais	
	5. Elaborar / Aperfeiçoar cartilha sobre o tema "Assédio Moral e Sexual" para eventos de admissão / integração	Recursos Humanos	20/12/2025
	6. Prever, se possível, na revisão do contrato com terceiros - Segurança do Trabalho - a disponibilização de agentes de saúde (Assistência Social) especializados para acompanhamento de casos quando necessário.	Recursos Humanos / CIPA	20/12/2025
	7. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.	Ouvidoria	20/12/2024

Risco	Ações Mitigadoras	Responsável	Prazo
8. Nepotismo	1. Aprimorar mecanismos de controle para admissão em cargos em comissão que dê transparência aos requisitos para investidura no cargo.	Recursos Humanos	20/12/2025
	2. Revisar periodicamente os registros dos funcionários, inclusive de relacionamentos familiares	Recursos Humanos	20/12/2025
	3. Aprimorar controles e realizar auditorias internas periódicas, para monitorar transações e processos organizacionais e identificar possíveis irregularidades.	Controle Interno	20/12/2024
	4. Aprimorar o fluxo de tratamento das denúncias anônimas, estabelecendo canais seguros e regulamentar o processo de Responsabilização.	Ouvidoria	20/12/2025



Documento assinado eletronicamente por **Raquel Algarte Azevedo, Cedido EMAE**, em 06/03/2024, às 15:55, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Regiany Aparecida Ribeiro, Analista de Suporte a Regulação I**, em 06/03/2024, às 16:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Thiago Mesquita Nunes, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização de Serviços e de Relações Institucionais**, em 06/03/2024, às 16:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Amauri Gavião Almeida Marques da Silva, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Distribuição de Gás Canalizado**, em 06/03/2024, às 17:04, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcus Vinicius Vaz Bonini, Diretor Presidente**, em 06/03/2024, às 17:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcos Roberto Lopomo, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Energia**, em 06/03/2024, às 17:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



Documento assinado eletronicamente por **Gustavo Zarif Frayha, Diretor de Regulação Técnica e Fiscalização dos Serviços de Saneamento Básico**, em 07/03/2024, às 16:47, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no [Decreto Estadual nº 67.641, de 10 de abril de 2023](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://sei.sp.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **0021402580** e o código CRC **3A988153**.