

## **DELIBERAÇÃO ARSESP Nº 916, de 14 de novembro de 2019**

**Altera o Regimento Interno da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, aprovado pela Deliberação ARSESP nº 053, de 27 de abril de 2009, adequando-o à Lei Complementar nº 1.322/2018, que instituiu o Plano de Carreiras e Classes, de Empregos Públicos e Sistema Retributório para os empregados da autarquia.**

**A Diretoria da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, de acordo com a Lei Complementar nº 1.025, de 7 de dezembro de 2007, regulamentada pelo Decreto Estadual nº 52.455 de 07 de dezembro de 2007:**

**Considerando que a Lei Complementar nº 1.322/2018 instituiu o Plano de Carreiras e Classes, de Empregos Públicos e Sistema Retributório para os empregados da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP e**

**Considerando a necessidade de definir e identificar, na forma do artigo 11, §1º da Lei Complementar nº 1.322/2018, as atribuições das Gerências da ARSESP.**

### **DELIBERA:**

**Art. 1º. O Regimento Interno da Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, aprovado pela Deliberação ARSESP nº 053, de 27 de abril de 2009, passa a vigorar com a seguinte redação:**

**“Art. 25. Compete à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de energia decidir com as demais Diretorias as atividades de planejamento e deliberações da Arsesp, executar as atividades de regulamentação, fiscalização, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões dos serviços e manutenção das instalações de energia elétrica, nos termos da delegação conferida pelo órgão ou entidade federal competente”. (NR)**

**Art.26** .....  
**§ 1º** .....

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

**Art. 27. A Superintendência de Assuntos Energéticos é constituída pelas seguintes Gerências:**

- I. Gerência de Serviços da Rede de Energia Elétrica;**
- II. Gerência de Serviços da Geração de Energia Elétrica; e**
- III. Gerência de Demandas Técnicas, Comerciais e Administrativas.**

**§ 1º. Compete à Gerência de Serviços da Rede de Energia Elétrica:**

- I. Realizar fiscalizações de caráter técnico e comercial;**
- II. Acompanhar e controlar indicadores de desempenho das empresas e seus planos de ação e resultados;**
- III. Emitir notas técnicas, relatórios e pareceres relativos aos processos de fiscalização;**
- IV. Executar as atividades previstas no Contrato de Metas do Convênio Aneel;**
- V. Elaborar o planejamento das atividades pertinentes;**
- VI. Executar as atividades de sobreaviso;**
- VII. Coordenar/Participar de Projetos da Diretoria e Grupos Institucionais;**
- VIII. Controlar os indicadores de produtividade da área;**
- IX. Participar de audiências e consultas públicas; e**
- X. Executar outras atividades delegadas pela Diretoria.**

**§ 2º. Compete à Gerência de Serviços da Geração de Energia Elétrica:**

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

**§ 3º. Compete à Gerência de Atendimento a Demandas, Gestão de Convênios e Estudos Técnicos:**

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

**XV. Coordenar/Participar de Projetos da Diretoria e Grupos Institucionais;**

**XVI. Controlar os indicadores de produtividade da área; e**

**XVII. Executar outras atividades delegadas pela Diretoria”. (NR)**

**“Art. 28. Compete à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de distribuição de gás canalizado decidir com as demais Diretorias as atividades de planejamento e deliberações da Arsesp, executar as atividades de regulamentação, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões dos serviços e manutenção das instalações, bem como o estudo e o encaminhamento à Diretoria das propostas de Planos de outorga e de metas para a concessão dos serviços.**

**Parágrafo único: Os estudos e propostas de Planos de outorga e de metas serão encaminhados ao Secretário de Estado da Pasta competente, após a deliberação da diretoria da Arsesp”. (NR)**

**Art. 29**

.....

**§ 1º** .....

.....

**I. Colaborar com a Diretoria nas atividades relativas à coordenação e controle dos processos de natureza da unidade;**

**II. Controlar, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;**

**III. Promover a elaboração e atualização das normas e procedimentos relativos às condições de prestação dos serviços de distribuição de gás canalizado;**

**IV. Coordenar a elaboração dos projetos para Agenda Regulatória;**

**V. Homologar e aprovar os contratos de suprimento e fornecimento;**

**VI. Aprovar os contratos celebrados entre partes relacionadas;**

**VII. Aprovar as autorizações para a realização de atividades acessórias, correlatas e serviços taxados;**

**VIII. Aprovar as atividades de comercialização de gás natural no ambiente regulado e mercado livre;**

**IX. Supervisionar estudos técnicos e pareceres dos processos oriundos de demandas de consumidores dos serviços de gás canalizado afetos às questões regulatórias;**

**X. 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;**

**XI. 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;**

- XII. Aprovar e promover a fiscalização dos investimentos em Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R), efetuados pelos concessionários;**
- XIII. 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;**
- XIV. Aprovar e promover a fiscalização dos projetos de rede local;**
- XV. 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;**
- XVI. Aprovar os Termos de Notificação do Gás - TNGs, instruir os processos de aplicação de penalidades por infrações cometidas pelos agentes;**
- XVII. Aprovar os pareceres técnicos emitidos;**
- XVIII. Aprovar as autorizações para a realização de programas comerciais;**
- XIX. 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; e**
- XX. Executar outras atividades que lhe forem delegadas ”. (NR)**

**§2º**.....  
.....

- I. Colaborar com a Diretoria nas atividades relativas à coordenação e controle dos processos de natureza da unidade;**
- II. Prover suporte aos pleitos das demais diretorias com informações e subsídios relacionados às atividades de fiscalização;**
- III. Controlar, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;**
- IV. Promover a fiscalização das atividades e dos serviços de distribuição de gás canalizado;**
- V. Promover a fiscalização da realização física das expansões de rede realizadas pelas concessionárias, em conjunto com a área econômico – financeira;**
- VI. apoiar a elaboração da pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado, em conjunto com a Diretoria de Relações Institucionais;**
- VII. 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;**
- VIII. Instruir os processos de solução de conflitos entre agentes do setor de distribuição de gás canalizado e entre consumidores quando envolverem a atividade fiscalizatória;**

- IX. 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;**
- X. Aprovar os Termos de Notificação do Gás - TNGs, instruir os processos de aplicação de penalidades por infrações cometidas pelos agentes;**
- XI. Aprovar os pareceres técnicos emitidos;**
- XII. Avaliar a metodologia do item Perdas nos processos de Revisão Tarifária das concessionárias, em conjunto com a área econômico – financeira; e**
- XIII.. Executar outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)**

**“Art. 30. A Superintendência de Regulação de Gás Canalizado é constituída pelas seguintes Gerências:**

- I. Gerência de Estudos Técnicos, Regulação e Contratos; e**
- II. Gerência de Comercialização, Rede Local e P&D.**

**§ 1º. Compete à Gerência de Estudos Técnicos, Regulação e Contratos:**

- I. Fornecer subsídios para atualização das normas e procedimentos relativos às condições de prestação dos serviços de gás canalizado;**
- II. Elaborar e acompanhar os processos de Consulta Pública e Audiência Pública;**
- III. Executar os projetos para Agenda Regulatória;**
- IV. Atender às solicitações de órgãos públicos, SAU e Ouvidoria relativas à sua área de atuação;**
- V. Apoiar, com estudos técnicos e pareceres, os processos para desenvolvimento do setor de gás canalizado;**
- VI. Elaborar estudos de apoio e convênio a instituições do setor (ANP, ABAR, MME, entre outros);**
- VII. Fornecer subsídios aos estudos de apoio à fiscalização;**
- VIII. Elaborar a homologação dos contratos de fornecimento celebrados entre concessionárias e grandes usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado;**
- IX. Analisar os Contratos de Suprimento entre concessionárias e fornecedores de gás canalizado para aprovação;**
- X. Analisar os contratos celebrados entre partes relacionadas;**
- XI. Analisar os contratos junto aos segmentos Gás Natural Veicular e Gás Natural Comprimido entre concessionárias e usuários deste segmento;**
- XII. Analisar e controlar a realização de atividades atípicas, acessórias e correlatas;**
- XIII. Analisar e controlar os programas comerciais;**
- XIV. 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;

XV. Dar suporte à Revisão Tarifária das Concessionárias;

XVI. Dar suporte à qualidade dos relatórios de fiscalização e pareceres ou notas técnicas;

XVII. Instruir e acompanhar os procedimentos do processo fiscalizatório e sancionatório, tais como: relatórios, pareceres, laudos e termos de notificação, e

XVIII. Exercer outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

§ 2º. Compete à Gerência de Comercialização, Rede Local e P&D:

I. Analisar as atividades de comercialização de gás natural no ambiente regulado e mercado livre;

II. Executar o controle dos contratos e atividades oriundas do mercado livre;

III. Fiscalizar as atividades de comercialização das concessionárias e autorizadas;

IV. Fiscalizar os projetos de rede local;

V. Fornecer subsídios para a avaliação dos projetos de Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R) das concessionárias;

VI. Fiscalizar o cumprimento e realização dos projetos Pesquisa e Desenvolvimento Tecnológico (P&D) e Conservação e Racionalização (C&R) das concessionárias;

VII. 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;

VIII. Dar suporte à Revisão Tarifária das Concessionárias;

IX. Garantir a qualidade dos relatórios de fiscalização e pareceres ou notas técnicas;

X. Instruir e acompanhar os procedimentos do processo fiscalizatório e sancionatório, tais como: relatórios, pareceres, laudos e termos de notificação, e

XI. Exercer outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

“Art. 31. A Superintendência da Fiscalização de Gás Canalizado é constituída pelas seguintes Gerências”. (NR)

I. ....

.....

II. ....

.....

“III. Gerência de Planejamento e Suporte à Fiscalização”. (NR)

§

1º.....

.....

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

§ 2º. ....  
.....

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

**§ 3º. Compete à Gerência de Planejamento e Suporte à Fiscalização:**

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

**“Art. 32 Compete à Diretoria de Regulação Técnica e Fiscalização dos serviços de saneamento básico decidir com as demais Diretorias as atividades de planejamento e deliberações da Arseps, executar as atividades de regulamentação, normatização, monitoramento e definição de indicadores e parâmetros relativos aos padrões dos serviços e manutenção das instalações de saneamento básico, estaduais ou municipais, que lhe tenham sido delegadas pelo órgão ou ente municipal competente”. (NR)**

**Art. 33.**

.....

**§1º.** .....

.....

- I. Colaborar com a respectiva Diretoria nas atividades de planejamento e direcionamento;**
- II. Coordenar a implantação das ações do planejamento estratégico da regulação;**
- III. Fornecer subsídios e promover a implementação, relativamente às atividades de sua competência, referente ao Planejamento da Diretoria de Saneamento;**
- IV. Promover a elaboração e revisão do planejamento tático e operacional da área;**
- V. Definir as metas e indicadores de desempenho dos processos da área;**
- VI. Supervisionar, coordenar e avaliar as Gerências respectivas;**
- VII. Promover a atualização dos procedimentos e promover a melhoria contínua;**
- VIII. Definir modelo de abordagem, integração e comunicação com os diferentes agentes envolvidos no processo de Saneamento Básico;**
- IX. Definir estratégia de comunicação com concessionárias para uso de informações e divulgação de resultados e informações;**
- X. 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;**
- XI. Apoiar às solicitações de demandas externas e internas relativas à regulação dos serviços públicos de saneamento;**
- XII. 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;**
- XIII. Promover a gestão do conhecimento da área;**
- XIV. Estabelecer indicadores de regulação técnica e acompanhamento das condições de prestação dos serviços de saneamento;**
- XV. Promover a realização de estudos de aperfeiçoamento das normas e procedimentos técnicos visando à melhora da qualidade da prestação dos serviços de Saneamento Básico;**
- XVI. 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;**
- XVII. Prover apoio técnico aos processos de solução de conflitos entre agentes do setor de saneamento e entre consumidores e estes agentes;**
- XVIII. Propor aos prestadores de serviços e demais interessados a realização de estudos técnicos e de pesquisa, desenvolvimento e inovação de interesse comum;**
- XIX. 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;**

- XX. Dar suporte à realização de estudos de apoio à regulação e à fiscalização;**
- XXI. Submeter à aprovação da Diretoria, propostas de normas técnicas;**
- XXII. Acompanhar e prover suporte técnico aos processos de consultas e audiências públicas;**
- XXIII. Prover apoio técnico para a fiscalização das normas técnicas;**  
**e**
- XXIV. 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”. (NR)**

**§ 2º .....**  
**.....**

- I. Colaborar com a respectiva Diretoria nas atividades de planejamento e direcionamento da fiscalização;**
- II. Coordenar a implantação das ações do planejamento estratégico da fiscalização;**
- III. Promover a elaboração e revisão do planejamento tático e operacional das Gerências subordinadas;**
- IV. Definir, os indicadores de desempenho e as metas dos processos das áreas subordinadas;**
- V. Supervisionar, coordenar e avaliar as Gerências subordinadas;**
- VI. Coordenar processos de fiscalização nas dimensões técnica, comercial e contratual;**
- VII. Definir o escopo da fiscalização da prestação de serviços de saneamento segundo estabelecido em contratos, normas técnicas, planos, legislações e deliberações da ARSESP;**
- VIII. 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;**
- IX. Promover e facilitar o acesso aos recursos, sistemas e informações necessários para desempenhar o processo de fiscalização de forma eficaz e eficiente;**
- X. Instruir e supervisionar os processos de aplicação de penalidades por infrações técnicas cometidas pelos agentes;**
- XI. Apoiar às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;**
- XII. 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;**

- XIII. Desempenhar as atividades de planejamento relativas à sua competência na Diretoria de Saneamento; e
- XIV. Promover a gestão do conhecimento da respectiva Diretoria.
- XV. Aprovar os Termos de Notificação de Saneamento - TNS, instruir os processos de aplicação de penalidades por infrações cometidas pelos agentes; e
- XVI. Executar outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

“Art. 34. A Superintendência de Regulação Técnica é constituída pelas seguintes Gerências”. (NR)

- I. ....
- .....
- II. ....
- .....

§ 1º.....

.....

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

§ 2º .....

- I. Colaborar com a respectiva Superintendência;
- II. Executar ações do planejamento tático e operacional da área;

- III. Realizar as metas e indicadores de sua área, propondo ações de melhoria contínua;
- IV. Elaborar relatórios internos e externos de acompanhamento de atividades;
- V. Organizar e manter os procedimentos da área;
- VI. Propor aos prestadores de serviços e demais interessados a realização de estudos técnicos de P&D e de eficiência que sejam de interesse comum;
- VII. Realizar estudos técnicos definidos no planejamento estratégico;
- VIII. Preparar e Divulgar Relatórios sobre estudos técnicos desenvolvidos;
- IX. Acompanhar a evolução tecnológica e a melhoria dos produtos, serviços e práticas empresariais de agentes atuantes no setor de Saneamento Básico;
- X. Realizar demais estudos de apoio à regulação e à Fiscalização;
- XI. Prover apoio técnico para a fiscalização das normas técnicas; e
- XII. Executar outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

**“Art. 35. A Superintendência de Fiscalização é constituída pelas seguintes Gerências:**

- I - Gerência de Fiscalização;**
- II - Gerência de Métodos, Controle e Dados; e**
- III - Gerência Administrativa e de Contratos.**

**§ 1º. Compete à Gerência de Fiscalização:**

- I. Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;**
- II. Executar ações do planejamento tático e operacional da área;**
- III. Executar as ações do cronograma anual da fiscalização;**
- IV. Desempenhar a logística e recursos necessários para o cumprimento do cronograma de fiscalização;**
- V. Realizar fiscalizações da prestação dos serviços de saneamento básico conforme planejado, de acordo com o escopo definido, sendo elas em campo ou remota;**
- VI. Fiscalizar e acompanhar o atendimento aos requisitos de regularidade, continuidade, eficiência, qualidade, segurança, atualidade, generalidade e cortesia na prestação dos serviços;**
- VII. 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;**
- VIII. Emitir a documentação do processo fiscalizatório, relatórios, laudos e termos de notificação;**
- IX. Desempenhar as ações de pós fiscalização acompanhando análise de manifestação das prestadoras, emitindo pareceres,**

relatórios de acompanhamento da fiscalização e ofícios de posicionamento;

X. Instruir e encaminhar os processos de aplicação de penalidades por infrações técnicas cometidas pelos agentes;

XI. Elaborar relatórios internos e externos de execução de atividades;

XII. Atender às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;

XIII. Desempenhar as atividades relativas à sua competência da Agenda Regulatória;

XIV. Organizar e manter os procedimentos da área;

XV. Realizar as metas e indicadores de desempenho de sua área, propondo ações de melhoria contínua; e

XVI. Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

#### **§ 2º. Compete à Gerência de Métodos, Controle e Dados:**

I. Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;

II. Executar ações do planejamento tático e operacional da área;

III. Elaborar, revisar e capacitar empregados nos documentos e procedimentos internos da Diretoria;

IV. Realizar análises e auditoria de dados e processos internos da Diretoria;

V. Realizar ações de acompanhamento dos indicadores e projetos de melhoria para alcance das metas referentes a diretoria de saneamento;

VI. Controla a implantação dos planos de melhoria da Diretoria;

VII. Produzir informações de apoio à fiscalização, para as áreas da Diretoria e órgãos externos;

VIII. Elaborar relatórios internos e externos de acompanhamento de atividades;

IX. Executar as melhorias dos sistemas informatizados de apoio à fiscalização da área de saneamento;

X. Desenvolver ferramentas de gestão do conhecimento para a área de saneamento;

XI. Atender às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;

XII. Desempenhar as atividades relativas à sua competência da Agenda Regulatória;

XIII. Organizar e manter os procedimentos da área;

XIV. Realizar as metas e indicadores de desempenho de sua área, propondo ações de melhoria contínua; e

XVII. Executar outras atividades que lhe forem delegadas.

#### **§ 3º. Compete à Gerência Administrativa e de Contratos:**

I. Colaborar com a respectiva Superintendência;

II. Executar ações do planejamento tático e operacional da área;

- III. Consolidar as informações relativas aos contratos de concessão e de programa de cada município;
- IV. Acompanhar os indicadores e compromissos individuais de cada contrato e do conjunto de municípios, incluindo a análise de sua evolução;
- V. Fiscalizar as exigências e metas previstas nos contratos regulados e na legislação pertinente;
- VI. Instruir e encaminhar os processos de aplicação de penalidades por infrações técnicas cometidas por agentes;
- VII. Atender e acompanhar as demandas dos processos de penalidades por infrações cometidas por agentes da Diretoria até seu encerramento;
- VIII. Executar as atividades de tramitação de processos, documentos, apoio à logística da fiscalização e demais atividades administrativas da Diretoria;
- IX. Controlar o acervo de documentação interna e externa dos processos da Diretoria;
- X. Realizar a programação e acompanhamento da capacitação e desenvolvimento dos empregados da Diretoria;
- XI. Elaborar relatórios internos e externos de execução de atividades;
- XII. Atender às solicitações de demandas externas e internas relativas à fiscalização dos serviços públicos de saneamento;
- XIII. Desempenhar as atividades relativas à sua competência da Agenda Regulatória;
- XIV. Organizar e manter os procedimentos da área;
- XV. Realizar as metas e indicadores de desempenho de sua área, propondo ações de melhoria contínua; e
- XIII. Executar outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

“Art. 36. Compete à Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados decidir com as demais Diretorias as atividades de planejamento e deliberações da Arsesp, exercer as competências que lhe são delegadas e, no âmbito de suas atribuições, planejar e decidir sobre as estratégias de fiscalização, controle e mensuração de ativos dos agentes, os direcionamentos estratégicos de acordo com os indicadores e parâmetros de mercado indicados, as estratégias para determinação dos processos de fixação de tarifas dos agentes (de reajustes tarifário e revisões tarifárias), as estratégias que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços, as linhas estratégicas da regulamentação e normatização para os processos e atividades econômico-financeiras. (NR)

§ 1º. No caso dos serviços de distribuição de energia elétrica, a fiscalização econômico- financeira dar-se-á nos termos da delegação recebida pela agência, provenientes de convênios ou acordos celebrados com a ANEEL – Agência Nacional de Energia Elétrica”. (NR)

§2º.....

“Art. 37. Ficam subordinadas à Diretoria de Regulação Econômico-Financeira e de Mercados: a Superintendência de Análise Econômico-Financeira e de Mercados e a Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil.

§1º. Compete à Superintendência de Análise Econômico-Financeira e de Mercados:

- I. Colaborar com a Diretoria nas atividades de planejamento e direcionamento;
- II. Supervisionar, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;
- III. 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;
- IV. Orientar e acompanhar os processos de reajustes e revisões tarifárias periódicas;
- V. Supervisionar e orientar a elaboração e proposição de normas que estabeleçam subsídios visando garantir a modicidade das tarifas dos serviços regulados;
- VI. Coordenar e definir diretrizes para os estudos sobre padrões de custos dos serviços em regime de eficiência e estabelecer os respectivos indicadores de monitoramento;
- VII. Coordenar e definir diretrizes para o processo de regulamentação, normatização e padronização dos procedimentos contábeis, econômicos e financeiros;
- VIII. Decidir os estudos econômico-financeiros e de mercados a serem realizados, relevantes no exercício da regulação econômica dos serviços; e
- IX. Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

§2º. Compete à Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil:

- I. Colaborar com a Diretoria, nas atividades de planejamento e direcionamento;
- II. Dirigir, avaliar e acompanhar as atividades das Gerências subordinadas;
- III. 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;
- IV. Promover e instruir o plano de fiscalização do plano de contas para a contabilidade regulatória;

- V. Promover e conferir o plano de fiscalização das práticas tarifárias relativas aos serviços objetos da regulação;
- VI. 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;
- VII. Analisar e anuir, quando for o caso, com os pleitos dos agentes que tratam de compromissos econômicos – financeiros e contábeis;
- VIII. Promover e instruir o plano de fiscalização e análise das prestações de contas dos agentes, bem como de seus respectivos demonstrativos financeiros e contábeis;
- IX. Promover e instruir o plano de averiguação, certificação e gerenciamento da base de ativos regulatórios dos agentes;
- X. 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;
- XI. Promover e instruir o plano de suporte de estudos técnicos e pareceres, a afim de suportar os processos oriundos de demandas de consumidores e demais agentes dos setores regulados, quando afetos às questões econômico-financeiras e contábeis;
- XII. 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;
- XIII. Gerir os controles gerais dos processos de fiscalização econômica e financeira e contábeis;
- XIV. Instruir e encaminhar os processos de aplicação de penalidades por infrações econômicas ou financeiras e contábeis cometidas pelos agentes;
- XV. Definir metas que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços;
- XVI. Definir os planos de desenvolvimento de acordo com as estratégias da Diretoria; e
- XVII. Executar outras atividades delegadas pela diretoria”. (NR)

“Art. 38. A Superintendência de Análise Econômico-Financeira e de Mercados é constituída pelas seguintes Gerências:

- I. Gerência de Análise Tarifária; e
- II. Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado.

§1º. Compete à Gerência de Análise Tarifária:

- I. Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- II. Efetuar o controle e gestão de suas atividades;
- III. Desenvolver procedimentos para disciplinar os regimes tarifários relativos aos serviços;
- IV. Executar as providências necessárias aos processos de

reajustes e revisões tarifárias periódicas, bem como os processos extraordinários;

V. Realizar estudos sobre a prática de subsídios nos serviços regulados;

VI. Realizar estudos sobre padrões de custos dos serviços em regime de eficiência;

VII. Estabelecer indicadores de avaliação e monitoramento dos custos da prestação dos serviços;

VIII. Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe;

IX. Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;  
e

X. Executar outras atividades delegadas pela diretoria.

**§ 2º. Compete à Gerência de Estudos Regulatórios e de Mercado:**

I. Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;

II. Efetuar o controle e gestão de suas atividades;

III. Realizar estudos de aperfeiçoamento das condições de prestação dos serviços visando ao ganho de eficiência e à melhoria das condições regulatórias;

IV. 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;

V. Executar as atividades relacionadas ao processo de regulamentação, normatização e padronização dos procedimentos contábeis, econômicos e financeiros;

VI. 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;

VII. Elaborar demais diretrizes e estudos econômico-financeiros relevantes no exercício da regulação econômica dos serviços;

VIII. 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;

IX. Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe;

X. Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;  
e

XI. Executar outras atividades delegadas pela diretoria”. (NR)

“Art. 39. A Superintendência de Fiscalização Econômico-Financeira e Contábil é constituída pelas seguintes Gerências:” (NR)

I. ....

.....

II. ....

.....

§1º.....

- I. Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;
- II. Efetuar o controle e gestão de suas atividades;
- III. 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;
- IV. Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização do plano de contas para a contabilidade regulatória;
- V. Construir, implementar e acompanhar o plano de averiguação, certificação e gerenciamento da base de ativos regulatórios dos agentes;
- VI. 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;
- VII. Executar metas previamente definidas e que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços nos aspectos contábeis;
- VIII. Executar os planos de desenvolvimento definidos pela Superintendência.
- IX. 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;
- X. Fiscalizar e analisar as prestações de contas dos agentes, bem como de seus respectivos demonstrativos financeiros e contábeis;
- XI. Averiguar, certificar e gerenciar a base de ativos regulatório dos agentes;
- XII. Emitir os processos de aplicação de penalidades por infrações econômico-financeira e contábeis cometidas pelos agentes;
- XIII. Calcular a Taxa de Regulação, Controle e Fiscalização dos agentes;
- XIV. Desenvolver e dar publicidade do manual de Controle Patrimonial;
- XV. Desenvolver, elaborar e executar os roteiros de fiscalizações;
- XVI. Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;
- XVII. Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe; e
- XVIII. Executar outras atividades delegadas pela diretoria". (NR)

§ 2º. ....

- I. Colaborar com a Superintendência nas atividades de coordenação e orientação;**
- II. Efetuar o controle e gestão de suas atividades;**
- III. Construir, implementar e acompanhar o plano de fiscalização das práticas tarifárias relativas aos serviços objetos da regulação;**
- IV. 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;**
- V. Analisar e solicitar anuência à Superintendência, quando for o caso, com os pleitos dos agentes que tratam de compromissos econômicos – financeiros e contábeis;**
- VI. 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;**
- VII. 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;**
- VIII. 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;**
- IX. Construir, implementar e acompanhar os processos de aplicação de penalidades por infrações econômicas ou financeiras e contábeis cometidas pelos agentes;**
- X. Executar as metas conforme definido e que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços nos aspectos econômico-financeiro;**
- XI. Executar os planos de desenvolvimento conforme definido pela Superintendência (ou Diretoria);**
- XII. Gerir os controles gerais dos processos de fiscalização econômica e financeira e contábeis;**
- XIII. 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;**
- XIV. Fiscalizar as práticas tarifárias relativas aos serviços objetos da regulação;**
- XV. Fiscalizar e monitorar as diversas atividades desenvolvidas pelos agentes no que se refere ao cumprimento de metas, planos de inversão e indicadores econômico-financeiros;**
- XVI. 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**

**XVII. 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;**

**XVIII. 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;**

**XIX. Exercer os controles gerais dos processos de fiscalização econômica e financeira e contábeis;**

**XX. Emitir os processos de aplicação de penalidades por infrações econômico-financeira e contábeis cometidas pelos agentes;**

**XXI. Desenvolver, elaborar e executar os roteiros de fiscalizações econômico-financeiras;**

**XXII. Disseminar e acompanhar as metas estabelecidas junto à equipe;**

**XXIII. Definir e coordenar o plano de desenvolvimento da equipe; e**

**XXIV. Executar outras atividades delegadas pela diretoria”. (NR)**

**“Art. 40. Compete à Diretoria de Relações Institucionais decidir com as demais Diretorias as atividades de planejamento e deliberações da Arsesp, exercer as competências que lhe forem delegadas, 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, no âmbito federal, estadual e municipal, universidades e organismos nacionais e internacionais, órgãos e entidades de defesa dos consumidores, entidades setoriais e organizações da sociedade civil, visando, entre outros objetivos, o estabelecimento e acompanhamento de relações de cooperação técnica e de delegação de atividades, dos indicadores e informações do setor e a publicidade e transparência das ações da agência”. (NR)**

**§1º. ....**

**.....**

**“§ 2º. A Diretoria de Relações Institucionais executará também as atividades de comunicação e de relacionamento com os usuários dos serviços públicos regulados, inclusive o Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU, observadas as demais disposições deste regimento”. (NR)**

**Art. .... 41.**

**.....**

**“Parágrafo único. Compete à Superintendência Institucional e de Relações com Usuários:**

**I. Colaborar com a Diretoria;**

- II. Dirigir, acompanhar e avaliar as atividades das Gerências subordinadas;
- III. Apoiar a Diretoria na elaboração do planejamento das atividades;
- IV. Manifestar-se previamente à Diretoria nos processos em trâmite na unidade;
- V. Apoiar a Diretoria na articulação institucional;
- VI. Coordenar a execução de diretrizes de comunicação para a agência;
- VII. Coordenar as atividades de relacionamento com as instituições e agentes atuantes nos setores regulados, bem como o encaminhamento das solicitações externas recebidas;
- VIII. Planejar a execução de outras ações que objetivem a integração da ARSESP com a sociedade;
- IX. Coordenar, com apoio das áreas técnicas, a elaboração e realização das pesquisas de satisfação dos usuários de gás canalizado e saneamento básico;
- X. Coordenar a elaboração do relatório mensal de atividades da Diretoria; e
- XI. Executar outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

“Art. 42. A Superintendência Institucional e de Relações com Usuários é constituída pelas seguintes Gerências:

**I. Gerência de Convênios e Apoio Normativo”. (NR)**

- II.....
- .....
- III.....
- .....

“§1º. Compete à Gerência de Convênios e Apoio Normativo:

- I. Padronizar a estrutura normativa das deliberações de competência da ARSESP, promovendo sua revisão e compatibilização formal;
- II. Auxiliar no processo de elaboração de normas oriundas das demais unidades organizacionais da ARSESP, quando solicitado;
- III. Apoiar as unidades organizacionais na elaboração e revisão das minutas de convênios, contratos e termos de cooperação técnica;
- IV. Controlar e acompanhar a execução dos convênios, protocolos e termos de cooperação de conteúdo institucional ou intersetorial firmados pela ARSESP;
- V. Coordenar e apoiar as unidades organizacionais na elaboração das manifestações da ARSESP junto a órgãos externos e de controle;
- VI. Apoiar as unidades organizacionais na formulação de consultas de conteúdo jurídico, direcionadas à Procuradoria Geral do Estado, quando solicitado;
- VII. Realizar o atendimento aos municípios com apoio das Diretorias técnicas, quando necessário;

- VIII. Elaborar e encaminhar aos municípios regulados o relatório analítico de saneamento;
- IX. Acompanhar e, quando pertinente, participar dos grupos de trabalho e de estudo da Agência;
- X. Apoiar as Diretorias Técnicas nas atividades de mediação que envolvam os titulares dos serviços regulados;
- XI. Analisar, com suporte das Diretorias técnicas, Projetos de Lei, Decretos e demais atos ordenatórios relacionados com os serviços públicos regulados;
- XII. Acompanhar as demandas e iniciativas de parlamentares em assuntos afetos à área de atuação da agência;
- XIII. Elaborar o relatório mensal de atividades da Gerência; e
- XIV. Executar outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

§ 2º. ....  
 .....

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

§ 3º. ....  
 .....

- I. Executar as diretrizes e o plano de comunicação da agência, incluindo a comunicação interna e externa;
- II. Coordenar a gestão do conteúdo do sítio institucional da ARSESP;
- III. Promover a imagem institucional e divulgar as atividades realizadas pela ARSESP;
- IV. Apoiar a realização das consultas e audiências públicas e demais eventos da agência;

- V. Realizar ou apoiar as atividades de assessoria de imprensa;
- VI. Gerir o acervo técnico-bibliográfico interno;
- VII. 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;
- IX. Acompanhar o cumprimento da identidade visual nos materiais publicados pela Agência;
- X. Desenvolver marcas e materiais para eventos específicos de acordo com a identidade visual da Agência;
- XI. Elaborar o relatório mensal de atividades da Gerência; e
- XII. Executar outras atividades que lhe forem delegadas”. (NR)

“Art. 47. A Secretaria Executiva é constituída pelas seguintes Gerências”. (NR)

I.....  
 .....

“II. Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão Documental”.  
 (NR)

III.....  
 .....

“IV. Gerência de Planejamento e Recursos Humanos”. (NR)

§ 1º.....  
 .....

I.....  
 .....

“II. Monitorar e acompanhar a execução financeira dos contratos de fornecimento de bens e serviços;

III. Realizar a execução dos procedimentos licitatórios, cadastro de fornecedores, controle de estoques, recebimento, armazenagem e distribuição de materiais”. (NR)

IV.....  
 .....

V.....  
.....  
VI.....  
.....  
VII.....  
.....  
VIII.....  
.....  
IX.....  
.....  
X.....  
.....  
XI.....  
.....  
XII.....  
.....  
XIII.....  
.....  
XIV.....  
.....  
XV.....  
.....  
XVI.....  
.....  
XVII.....  
.....  
XVIII.....  
.....  
XIX.....  
.....  
XX.....  
.....  
XXI.....  
.....

XXII.....  
.....  
XXIII.....  
.....  
XXIV.....  
.....  
XXV.....  
.....  
XXVI.....  
.....  
XXVII.....  
.....  
XXVIII.....  
.....  
XXIX.....  
.....  
XXX.....  
.....  
XXXI.....  
.....  
XXXII.....  
.....

**“§ 2º. A Gerência de Tecnologia da Informação e Gestão Documental tem as seguintes atribuições:**

- I. Elaborar propostas de Plano de Informatização e de Plano de Segurança da Rede Corporativa;**
- II. Administrar e implantar as bases de dados, a rede e os sistemas corporativos da Agência;**
- III. 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;**
- IV. Monitorar a rede de telecomunicações corporativa;**
- V. Prover e manter equipamentos, produtos e serviços de informática e de telecomunicações corporativa;**
- VI. Monitorar a gestão eletrônica de documentos da Agência, de**

- forma a garantir o atendimento às determinações legais;
- VII. Monitorar as atividades de gestão da informação terceirizadas pela agência;
  - VIII. Controlar e organizar o fluxo de documentos e informações oficiais na Agência, observando os princípios de Gestão Documental;
  - IX. Manter sob sua guarda os autos de processos administrativos abertos, suspensos, findos, encerrados ou arquivados;
  - X. Abrir, instruir e encerrar processos administrativos, bem como promover o andamento processual necessário;
  - XI. Realizar tarefas relacionadas ao gerenciamento de documentos, desde seu recebimento, protocolização, indexação no sistema de gestão documental, tramitação e entrega ao destinatário;
  - XII. Atender usuários externos e internos, prestando informações sobre documentos e processos;
  - XIII. Prestar treinamento e suporte aos usuários tanto na utilização do sistema de gestão documental quanto nas rotinas de gerenciamento de documentos e instrução processual; e
  - XIV. Realizar outras atividades que lhe forem atribuídas”. (NR)

§ 3º.....  
.....  
.....  
I.....  
.....  
.....  
II. ....  
.....  
.....  
III. ....  
.....  
.....  
IV.....  
.....  
.....  
V.....  
.....  
.....  
VI.....  
.....  
.....  
VII.....  
.....  
.....  
VIII.....  
.....  
.....  
IX.....  
.....  
.....

- X.....
- .....
- XI.....
- .....
- XII.....
- .....
- XIII.....
- .....
- XIV.....
- .....
- XV.....
- .....
- XVI.....
- .....
- XVII.....
- .....

**“§ 4º. A Gerência de Planejamento e Recursos Humanos tem as seguintes atribuições:**

- I. Apoiar o Diretor Presidente na formulação do planejamento estratégico da ARSESP e dos planos de metas anuais;**
- II. Monitorar a execução do plano de metas anual e avaliar o cumprimento das metas institucionais e dos colaboradores da ARSESP;**
- III. Propor a revisão ou adequação dos planos e metas anuais;**
- IV. Realizar as ações de planejamento demandadas pelo Diretor Presidente;**
- V. Propor políticas e diretrizes para o desenvolvimento e aperfeiçoamento dos colaboradores da Agência, visando à busca e manutenção da excelência organizacional;**
- VI. Elaborar propostas de planos de cargos e salários, planos de benefícios e vantagens, planos de medicina e segurança do trabalho;**
- VIII. Apoiar a elaboração de editais e demais procedimentos para a realização de concursos públicos;**
- IX. Preparar e coordenar a execução dos cursos de aperfeiçoamento e capacitação oferecidos aos colaboradores da agência;**
- X. Conduzir estudos e pesquisas de mercado com vistas a elaboração de políticas, diretrizes e planos para a administração e desenvolvimento dos talentos;**
- XI. Executar a gestão dos recursos humanos, zelando pela adequada aplicação da legislação pertinente;**

- XXII. Apoiar o processo de seleção de peritos;**
- XXIII. Promover estudos e práticas com vistas à implantação de ferramentas de gestão do conhecimento;**
- XXIV. Coordenar e supervisionar o aperfeiçoamento do sistema de qualidade da Agência; e**
- XXV. Exercer as atribuições previstas nos artigos 3º, 10º, 13º e 16º do Decreto nº 42.815, de 19 de janeiro de 1998”. (NR)**

**Art. 2º. Ficam revogados o inciso III e o parágrafo 3º, do artigo 30 e o inciso V e o parágrafo 5º, do artigo 47, da Deliberação ARSESP nº 053/2009.**

**Art. 3º. Esta Deliberação entrará em vigor na data de sua publicação.**

**Hélio Luiz Castro  
Diretor Presidente**

Publicado no D.O. de 15/11/2019

Este texto não substitui o publicado no DOE de 15/11/2019