

Ter um certificado ISO significa que a empresa tem um sistema gerencial voltado para a qualidade e que atende aos requisitos de uma norma internacional. Nesta organização, a certificação da ISO é também o reconhecimento da qualidade no exercício das atividades de regulação, controle, monitoramento e fiscalização de serviços públicos tendo um agente público como mediador das relações econômicas do mercado, além de ser conduzida e operada com sucesso de forma transparente e sistemática.

ISO é uma sigla formada pelas iniciais em inglês da International Organization for Standardization (Organização Internacional de Normalização), uma organização não governamental, com sede em Genebra na Suíça que elabora em conjunto com países membros, normas internacionais nos mais diferentes segmentos, variando de normas e especificações de produtos, matérias-primas, em todas as áreas. A ISO ficou popularizada pela série 9000 que é um conjunto de normas e guias internacionais para a Gestão da Qualidade cujo principal objetivo é estabelecer critérios para implantação de Sistemas de Garantia da Qualidade tendo como foco principal a satisfação do cliente e do consumidor.

A AGR é uma das agências multisetoriais mais amplas das 41 agências reguladoras do país e obteve a certificação de todos os serviços que regula: transporte intermunicipal de passageiros e interestadual, energia elétrica, saneamento básico, recursos hídricos, mineração, gás natural e bens desestatizados.

O sistema de gestão da qualidade foi implementado na AGR com as políticas de:

- manter investimentos direcionados em seres humanos;
- absorver e adotar novas tecnologias;
- conquistar e manter a autonomia financeira, administrativa e operacional

da AGR. (FONTE: PE-rev.001-21/02/2006)

Após passar por auditoria realizada pelo Instituto de Certificação Qualidade Brasil (ICQ Brasil) em setembro de 2007, a Agência Goiana de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos conquistou de forma pioneira no Brasil a certificação ISO 9001:2000.

Mas essa conquista não pode ser entendida como um processo definitivo, mas como um projeto que deve ser expandido para melhoria na excelência do atendimento. Por isso, investimentos constantes de melhoria de processos internos e conscientização daqueles que participam direta ou indiretamente dos processos são realizados para tornar uniformes as ações voltadas à qualidade. Portanto, com o intuito de buscarmos essa excelência na melhoria dos processos e a manutenção dos padrões já alcançados, passaremos pela recertificação até o final de 2008.

Missão importante é readequar o nosso Sistema de Gestão da Qualidade aos novos princípios da versão 2008 do nosso padrão normativo (9001), que se tornará ainda mais exigente. Nada que uma equipe forte e motivada não consiga fazer em tempo hábil.

