



Diário Oficial
Municípios de Santa Catarina

Sexta-feira, 17 de maio de 2024 às 11:49, Florianópolis - SC

PUBLICAÇÃO

**Nº 5983459: RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES ?
BALANÇO SOCIAL 2023**

ENTIDADE

AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos



<https://www.diariomunicipal.sc.gov.br/?q=id:5983459>

CIGA - Consórcio de Inovação na Gestão Pública
Rua Gen. Liberato Bittencourt, n.º 1885 - Sala 102, Canto - CEP 88070-800 - Florianópolis / SC
<https://www.diariomunicipal.sc.gov.br>





**Agência Intermunicipal de Regulação
de Serviços Públicos**

RELATÓRIO ANUAL

Balanco Social 2023

AGIR

**AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS**

PRESIDENTE

JORGE LUIZ STOLF

VICE-PRESIDENTE

ANDRÉ LUIZ MOSER

TESOUREIRO

ARÃO JOSINO DA SILVA

Relatório de Atividades 2023

SUPERVISÃO, COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO

PAULO EDUARDO DE OLIVEIRA COSTA

BRUNA DE ANDRADE

RAFAELA DOS SANTOS GUEDES

BLUMENAU – SC



SUMÁRIO

<u>MENSAGEM DO PRESIDENTE</u>	6
<u>MENSAGEM DO DIRETOR GERAL</u>	7
<u>FILOSOFIA DE ATUAÇÃO</u>	8
<u>PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO DA AGIR</u>	10
<u>ÁREAS DE ATUAÇÃO</u>	11
<u>MUNICÍPIOS REGULADOS</u>	12
<u>COMPETÊNCIAS</u>	12
<u>A ESTRUTURA DA AGIR</u>	13
<u>ASSEMBLEIA GERAL</u>	14
<u>COMITÊ DE REGULAÇÃO</u>	15
<u>EQUIPE DE COLABORADORES</u>	16
<u>PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO 2023</u>	19
<u>PROCESSOS ADMINISTRATIVOS E PRINCIPAIS AÇÕES NO ANO DE 2023</u>	20
<u>OUVIDORIA</u>	29



MENSAGEM DO PRESIDENTE EXECUTIVO



É com grande satisfação que compartilhamos o relatório anual de 2023 da nossa Agência Reguladora, um documento que reflete não apenas o trabalho árduo de nossa equipe, mas também os avanços significativos alcançados em direção ao desenvolvimento sustentável e à melhoria da qualidade de vida em nossos municípios.

Ao longo do último ano, a AGIR tem se destacado não apenas pela excelência na prestação de serviços, mas também pelo compromisso constante com a satisfação e bem-estar de nossos cidadãos. Acreditamos firmemente que todos têm o direito fundamental ao acesso a serviços de saneamento básico e transporte coletivo de qualidade, e é com essa convicção que conduzimos nossas operações diárias.

Além disso, reconhecemos a importância de nossa agência na promoção do desenvolvimento econômico e social de nossos municípios. Por meio de parcerias estratégicas, investimentos inteligentes e políticas inovadoras, estamos contribuindo significativamente para o alcance das metas de universalização de saneamento básico, garantindo que cada comunidade tenha acesso a serviços essenciais de água e esgoto.

Ao mesmo tempo, estamos comprometidos em equilibrar nossos investimentos para garantir a modicidade tarifária, buscamos manter as tarifas dos serviços acessíveis para todos os cidadãos, sem comprometer a qualidade ou a sustentabilidade de nossas operações. Acreditamos que a justiça tarifária é fundamental para garantir que todos os cidadãos, independentemente de sua situação financeira, tenham acesso a serviços essenciais.

À medida que avançamos para o próximo ano, renovamos nosso compromisso contínuo em servir nossa comunidade com excelência, transparência e integridade. Continuaremos a buscar maneiras de melhorar e inovar, sempre mantendo nosso foco na qualidade dos serviços, na equidade e no desenvolvimento sustentável.

Agradeço a todos os membros de nossa equipe pelo seu trabalho e dedicação, e aos nossos municípios consorciados pelo apoio e colaboração. Com nossa determinação coletiva e visão compartilhada, continuaremos a alcançar novos patamares de sucesso e a contribuir de maneira significativa para o desenvolvimento dos nossos municípios.

Jorge Luiz Stolf
Presidente da Diretoria Executiva

MENSAGEM DO DIRETOR GERAL

A REGULAÇÃO E O DESAFIO DA QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



A regulação dos serviços públicos vem se aprimorando ao longo dos anos. No caso da AGIR, somos uma agência reguladora infranacional, que atua na regulação e fiscalização de serviços públicos municipais prestados por concessionárias, autarquias municipais e CASAN, desde 2010. Ao longo da sua trajetória de mais de uma década a AGIR ampliou o espaço de atuação, começando pelo esgotamento sanitário e avançando para as demais áreas do saneamento ambiental, abrangendo abastecimento de água e resíduos sólidos. Além disso, somos a única agência de Santa Catarina que regula serviços de transporte público coletivo municipal. Fechamos 2023 com 19 municípios regulados.

Uma agência reguladora atua em várias frentes, sempre no sentido de apoiar os municípios para garantir qualidade, inclusão e modicidade tarifária dos serviços públicos prestados à população. Entre elas, a fiscalização e regulação da execução das obrigações contratuais, reajustes e revisões tarifárias, elaboração de normas e procedimentos regulatórios, mediação de conflitos entre os titulares e os prestadores de serviços, busca de solução para as reclamações e demandas dos usuários dos serviços públicos regulados, certificação de ativos e elaboração de pareceres nas áreas jurídica, econômica, de engenharia e transportes. A atuação nessas várias frentes dá uma dimensão da importância e necessidade da regulação.

O Relatório de Atividades de 2023, com a prestação de contas de tudo o que foi realizado pela equipe de colaboradores da AGIR durante o ano, traduz na prática a nossa contribuição para auxiliar os municípios a garantir que os serviços públicos regulados cheguem com qualidade e modicidade tarifária ao maior número possível de cidadãos. Esta é a nossa missão e o desafio que continuará orientando as ações da AGIR em 2024.

Paulo Eduardo de Oliveira Costa
Diretor Geral da AGIR

FILOSOFIA DE ATUAÇÃO

A filosofia de atuação da AGIR se baseia na missão, visão e princípios que orientam os serviços prestados por todas as áreas da Agência.





PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO DA AGIR

EQUILÍBRIO

Pautar suas ações com base nos princípios constitucionais da Administração Pública visando equilibrar os interesses dos usuários, agentes regulados e entes associados.

DIÁLOGO

Manter diálogo permanente com os usuários dos serviços públicos, os agentes regulados e a sociedade, a fim de atingir o aperfeiçoamento contínuo de seus processos no exercício de suas atribuições.

AUTONOMIA

Tomar decisões com autonomia e liberdade, baseadas em legislação, normativas e contratos.

EXCELÊNCIA

Buscar a excelência nos processos e atividades, otimizando recursos e realizando as entregas necessárias para garantir à sociedade a melhor qualidade dos serviços públicos regulados.

COOPERAÇÃO

Atuar em cooperação com outras instituições visando o aprimoramento da regulação dos serviços públicos.

RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE

Executar ações com responsabilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

TRANSPARÊNCIA

Dar transparência aos atos e procedimentos realizados, dando ênfase à publicidade e à prestação de contas dos atos de regulação e fiscalização.



ÁREAS DE ATUAÇÃO

A AGIR – Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos atua no controle, regulação e fiscalização dos serviços públicos municipais nos setores de saneamento básico e transporte público, compreendendo os serviços:



ABASTECIMENTO DE ÁGUA

- Infraestrutura, equipamentos e serviços operacionais necessários ao abastecimento público de água potável, desde a captação, passando pelo tratamento, distribuição, reservação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.



ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Infraestrutura, equipamentos e serviços operacionais necessários ao esgotamento sanitário, abrangendo a coleta, transporte, tratamento e disposição, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente.



LIMPEZA URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Infraestrutura adequada para disposição final dos resíduos sólidos e serviços operacionais abrangendo a coleta, transporte, destinação para reciclagem e aterro sanitário.



DRENAGEM E MANEJO DAS ÁGUAS PLUVIAIS URBANAS

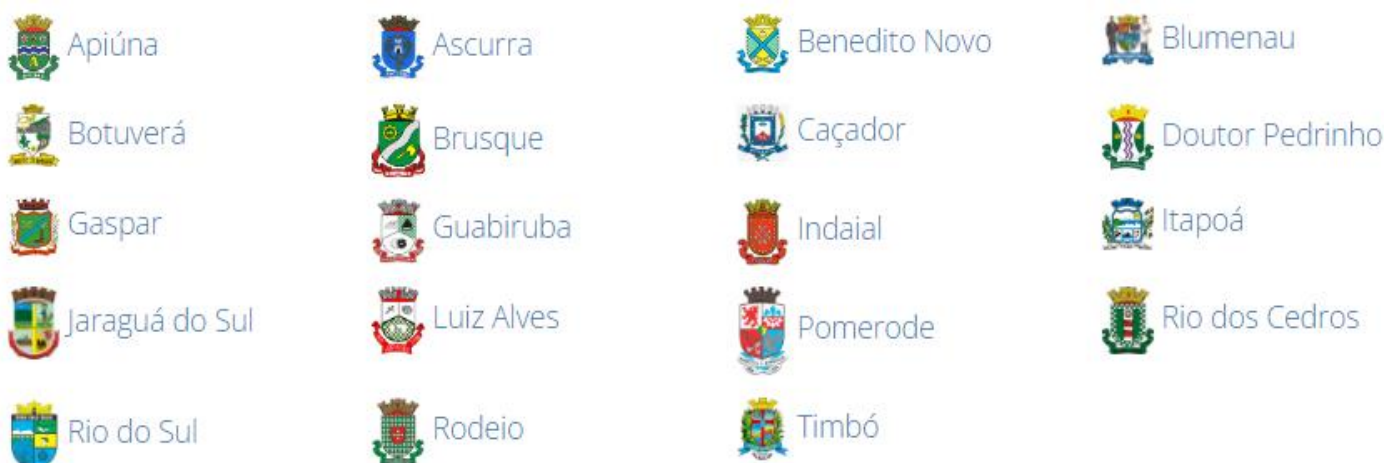
Infraestrutura e serviços operacionais necessários para a adequada drenagem urbana de águas pluviais, abrangendo transporte ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias.



TRANSPORTE PÚBLICO

Serviço público de transporte de passageiros abrangendo a infraestrutura, pessoas e veículos necessários à prestação do serviço.

19 MUNICÍPIOS REGULADOS



COMPETÊNCIAS

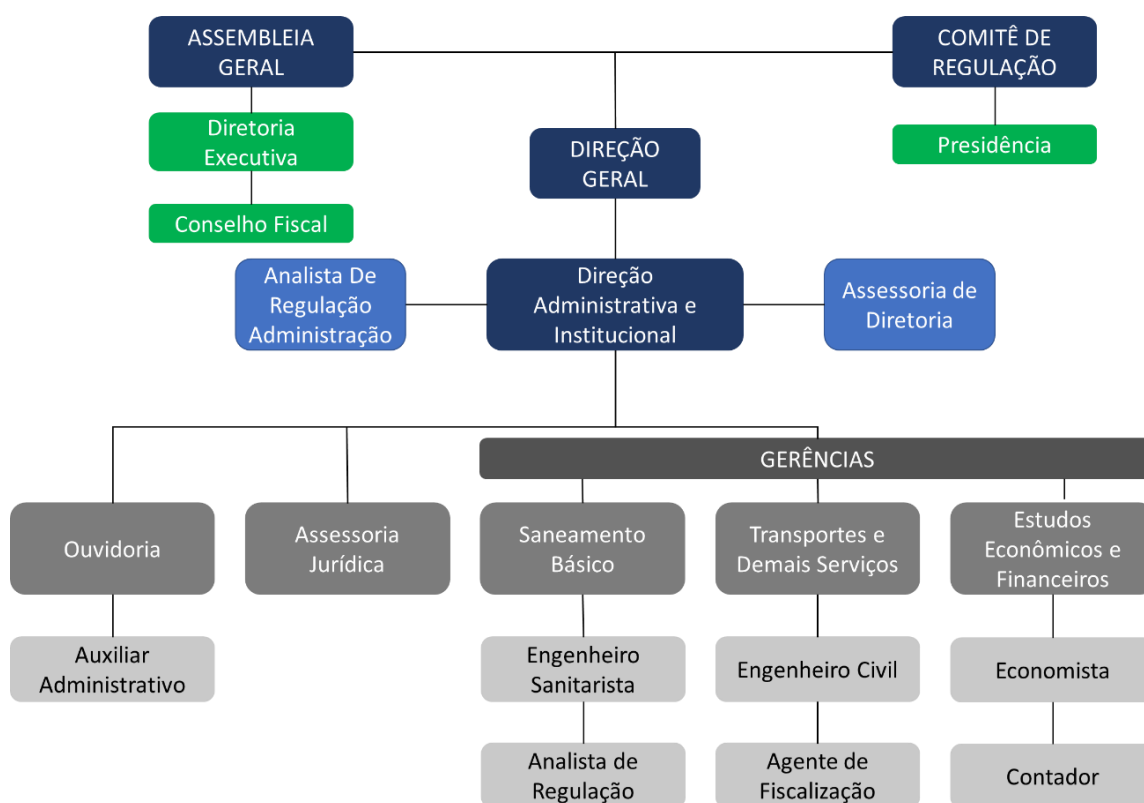
Entre as inúmeras atribuições da AGIR, destacam-se:

- Analisar e conceder a revisão e o reajuste das tarifas;
- Regular a prestação dos serviços públicos de saneamento básico e transporte coletivo através da fixação de normas, regulamentos e instruções;
- Manifestar-se quanto aos conteúdos de editais de licitação e buscar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos de concessão, permissão e autorização;
- Avaliar os planos e programas de metas e investimentos das operadoras dos serviços delegados;
- Participar e promover audiências e consultas públicas referentes à prestação dos serviços públicos regulados;
- Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos regulados;
- Moderar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse.



A ESTRUTURA DA AGIR

A estrutura da AGIR é formada pela Assembleia Geral de Prefeitos, a Diretoria Executiva, o Conselho Fiscal, o Comitê de Regulação, a Direção Geral e a Diretoria Administrativa e Institucional em nível de coordenação administrativa e estratégica. No nível seguinte, mais ligado às atividades fins, estão as Gerências, Assessorias e a Ouvidoria, com suas respectivas equipes, conforme o organograma abaixo. Os papéis e responsabilidades de cada área encontram-se definidos no Protocolo de Intenções da AGIR.





Assembleia Geral

É o órgão de tomada de decisão pelos representantes do Poder Concedente, os Prefeitos dos municípios consorciados ao Consórcio Público AGIR. É encarregado pelo direcionamento estratégico e sua atribuição é proteger e zelar pelos recursos públicos do Consórcio e buscar o equilíbrio entre seus membros, por meio da Assembleia Geral Ordinária (AGO) e das Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE). No ano de 2023, foram realizadas 06 AGO e 01 AGE.

COMPOSIÇÃO 2023

DIRETORIA EXECUTIVA

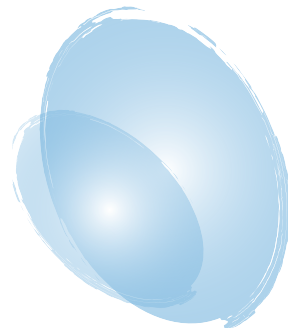
CARGO	NOME	MUNICÍPIO
Presidente	Jorge Luiz Stolf	Rio dos Cedros
Vice-Presidente	André Luiz Moser	Indaial
Tesoureiro	Arão Josino da Silva	Ascurra

CONSELHO FISCAL

CARGO	NOME	MUNICÍPIO
Prefeito Presidente	Alcir Merizio	Botuverá
Prefeito Titular	Arrabel Antonieta Lenzi Murara	Benedito Novo
Prefeito Suplente	Valcir Ferrari	Rodeio
Prefeito Suplente	Jorge Krüger	Timbó
Prefeito Suplente	Valmir Zirke	Guabiruba



Prefeitos se reúnem em Assembleia para deliberar sobre a agenda de Regulação.



Comitê de Regulação

O Comitê de Regulação é o órgão de participação institucionalizada da sociedade, dos prestadores de serviço e da Agência no processo de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico e transporte público coletivo nos municípios, através de doze Conselheiros Titulares. Seus representantes são indicados por conselhos municipais, sociedade civil, prestadores de serviços e pela Agência. O órgão tem natureza técnica e deliberativa nos assuntos relacionados à regulação e fiscalização dos serviços regulados e para a apreciação de recursos e reclamações dos usuários. Reunindo-se mensalmente e extraordinariamente, conforme demanda, o Comitê é o responsável pelas deliberações e decisões dos temas relacionados à regulação. No ano de 2023, foram realizadas 11 reuniões ordinárias do Comitê de Regulação da AGIR.

COMPOSIÇÃO 2023

INDICADOS PELA AGIR	ENTIDADE	CIDADE
Edson Marcio Coelho Strithorst	CREA	Blumenau
João Marcos B. de Mendonça de Moura	UDESC	Ibirama
Rodrigo Afonso de Bortoli	ACIB	Blumenau
Beatriz Padilha	AMVE	Blumenau

INDICADOS DA SOCIEDADE CIVIL	ENTIDADE	CIDADE
Sergio Pintarelli	AMPE	Blumenau
Nicolau Cardoso Neto	FURB	Blumenau
Christian M. Panini de Carvalho	OAB	Blumenau
Simone Gomes Traleski	AMVE	Blumenau

INDICADOS DOS PRESTADORES	ENTIDADE	CIDADE
Gabriela Renzi	CASAN	Indaial
Bradlei Ricardo Moretti	Câmara de Vereadores de Blumenau	Blumenau
Matheus Cristhian de Oliveira Biegging	CREA	Blumenau
Celso Aurélio Cordeiro	CREA	Blumenau



Equipe de colaboradores

DIRETORIA GERAL

Paulo Eduardo de Oliveira Costa – Diretor Geral
diretor@agir.sc.gov.br

DIRETORIA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL

Bruna de Andrade – Diretora Administrativa e Institucional
diretoradm@agir.sc.gov.br

Rafaela dos Santos Guedes – Assessora de Diretoria
secretaria@agir.sc.gov.br

Ewerton Santana Melo – Analista de Regulação
assessoria@agir.sc.gov.br

Cicero Teixeira Coutinho – Auxiliar Administrativo
protocolo@agir.sc.gov.br

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICA

André Domingos Goetzinger – Gerente de Estudos Econômico-Financeiros
andre@agir.sc.gov.br

Ademir Manoel Gonçalves – Economista
ademir@agir.sc.gov.br

Nilma Kamers – Auxiliar Administrativo
tarifas@agir.sc.gov.br



GERÊNCIA DE SANEAMENTO

Ricardo Hübner – Gerente de Saneamento
ricardo@agir.sc.gov.br

Maiko Dolberth – Coordenador de Serviços
engenharia@agir.sc.gov.br

Camilla Maia Moritz – Engenheira Sanitarista
saneamento@agir.sc.gov.br

Caio Barbosa de Carulice - Analista de Regulação e Fiscalização
caio@agir.sc.gov.br

GERÊNCIA DE TRANSPORTES

Thaís Ventura Chibiaqui – Gerente de Transportes
transportes@agir.sc.gov.br

Paulo Eduardo Machado dos Santos – Agente de Fiscalização
fiscalizacao@agir.sc.gov.br

ASSESSORIA JURÍDICA

Luciano Gabriel Henning – Assessor Jurídico
juridico@agir.sc.gov.br

Maria de Fátima Martins – Assessora Jurídica
fatima@agir.sc.gov.br

OUVIDORIA

Luiza Sens Weise – Ouvidora
ouvidoria@agir.sc.gov.br





PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO 2023

A Execução Orçamentária e Financeira do exercício de 2023 fechou o ano com um superávit de R\$ 1.489.026,92. O resultado positivo é consequência de uma gestão focada na eficiência no uso dos recursos, priorizando o equilíbrio entre a qualidade da prestação dos serviços de regulação e a sustentabilidade econômica e financeira da Agência.

Títulos	R\$	Títulos	R\$
RECEITAS		DESPESAS	
Receitas correntes.	4.113.253,77	Despesas correntes	2.589.561,87
Impostos, taxas e contribuições de melhora	3.820.360,49	Pessoal e encargos sociais	2.076.119,58
Impostos	1.330.013,22	Outras despesas correntes	513.442,29
Taxas	2.490.347,27	Despesas intra-orçamentárias correntes	0,00
Receita patrimonial	291.962,19		
Valores mobiliários	291.962,19		
Outras receitas correntes	931,09		
Indenizações, restituições e ressarciment	931,09		
Déficit	0,00	Superávit	1.523.691,90
Total	4.113.253,77	Total	4.113.253,77
		Despesas de capital	34.664,98
		Investimentos	34.664,98
		Despesas intra-orçamentárias de capital	0,00
Déficit	34.664,98	Superávit	0,00
Total	34.664,98	Total	34.664,98
Resumo			
Receitas correntes	4.113.253,77	Despesa correntes	2.589.561,87
Receitas intra-orçamentárias correntes	0,00	Despesas intra-orçamentárias correntes	0,00
Receitas de capital	0,00	Despesas de capital	34.664,98
Receitas intra-orçamentárias de capital	0,00	Despesas intra-orçamentárias de capital	0,00
Outras Receitas	0,00		
Subtotal	4.113.253,77	Subtotal	2.624.226,85
Déficit	0,00	Superávit	1.489.026,92
TOTAL	4.113.253,77	TOTAL	4.113.253,77

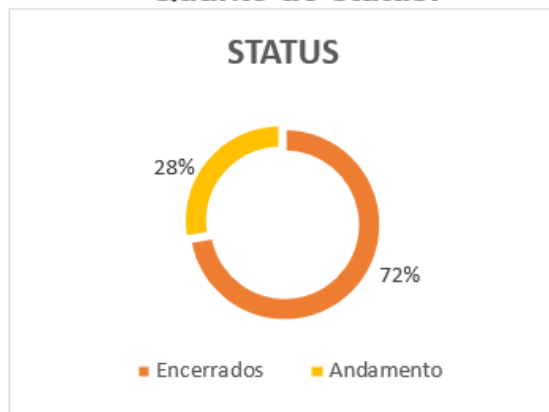


AS PRINCIPAIS AÇÕES E PROCESSOS ADMINISTRATIVOS DE 2023

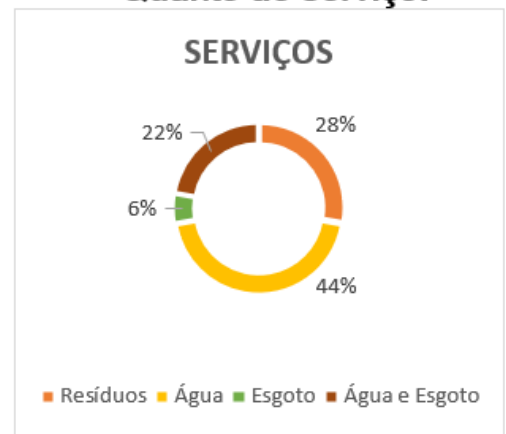
Gerência de Regulação Econômica

Em 2023, a Gerência instaurou 18 (dezoito) Processos Administrativos e acompanhou a execução das ações relativas ao cumprimento das metas de investimentos, definidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico – PMSB, de cada município.

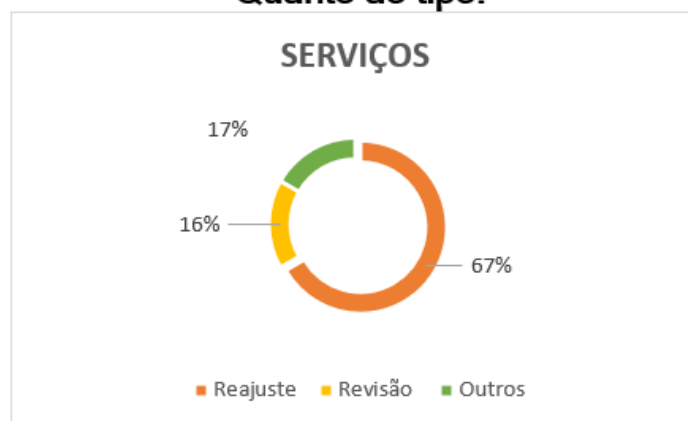
Quanto ao status:



Quanto ao serviço:



Quanto ao tipo:



Os gráficos apontam que a maior demanda foi para o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, com 13 processos instaurados em 2023, o que equivale a 72,2% de todos os processos, sendo que a maior parte deles foi de reajuste tarifário.

Gerência de Saneamento Básico

No ano de 2023 foram instaurados 10 (dez) novos processos técnicos com o objetivo de averiguar a prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos dos municípios de Guabiruba, Rio dos Cedros, Gaspar, Indaial, Timbó, Pomerode, Benedito Novo, Doutor Pedrinho, Luiz Alves e Rio do Sul.

Ademais, a equipe da Gerência de Saneamento Básico executou periodicamente fiscalizações diretas e indiretas para averiguar a qualidade da prestação dos serviços, relacionadas também a processos instaurados em anos anteriores. Como resultado, foram emitidos 14 relatórios de fiscalização e 54 pareceres técnicos relatando recomendações, determinações e as penalidades cabíveis aos prestadores de serviços regulados pela AGIR.

Gerência de Transportes

No âmbito na Gerência de Transportes, foram instaurados 06 novos processos sendo dois processos de Reajuste (Apiúna e Jaraguá do Sul), dois processos de Revisão (Revisão Tarifária Extraordinária de Caçador e 2ª Revisão Tarifária Períodica de Blumenau) e um processo de Acompanhamento (Blumenau). A Gerência também acompanhou os processos já abertos em todos os municípios regulados, totalizando 30 processos em trâmite.



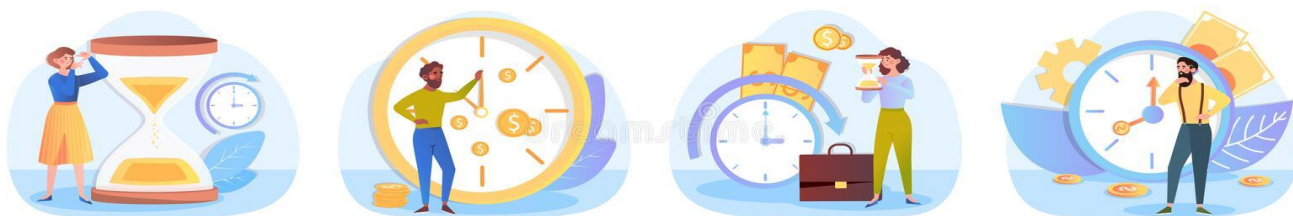
Nova frota de veículos do Transporte Coletivo do Município de Gaspar

Assessoria Jurídica

A Assessoria Jurídica atuou nos processos administrativos de reajuste e revisão dos serviços públicos regulados pela AGIR, o que resultou na produção de 44 pareceres jurídicos, sendo 17 relacionados à área administrativa da Agir; 15 sobre a regulação dos transportes; 12 sobre temas voltados à regulação do saneamento básico.

Foram realizadas, ainda, 43 análises e manifestações em processos sobre demandas apresentadas pelas gerências e para auxiliar a Direção Geral em decisões administrativas. Deste total, 35 em resposta à demandas da área de saneamento básico; cinco manifestações sobre a área administrativa e três referentes ao transporte público coletivo de passageiros.

A fim de assessorar as decisões preparatórias da Direção Geral nos processos de Ouvidoria, que são julgados pelo Comitê de Regulação da AGIR, foram emitidos 17 pareceres conjuntos com a Ouvidoria.



Atividades destaque no ano de 2023

Ao longo de 2023, a AGIR também atuou em outras frentes, apoiando os municípios em diversas atividades relacionadas à qualificação da regulação e fiscalização dos serviços públicos:

- Adequações às diretrizes do Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei Federal Nº 14.026/2020);
- Acompanhamento dos municípios na busca de soluções eficazes para a regionalização dos serviços de saneamento básico, visando promover o

desenvolvimento sustentável da região e atender às metas progressivas de universalização previstas pelo novo marco legal do saneamento;

- Acompanhamento das consultas públicas, audiências públicas e normas de referência para regulação editadas pela Agência Nacional das Águas e Saneamento Básico (ANA);
- Revisão Tarifária Ordinária do 3º Ciclo de Equilíbrio Econômico-Financeiro do Serviço de Esgotamento Sanitário de Blumenau;
- Acompanhamento do Contrato de Concessão do município de Blumenau, com foco na análise das obras e operação do Sistema de Público de Esgotamento Sanitário, pertencentes ao período da 3ª Revisão Tarifária Ordinária.
- Treinamento e Validação do Laudo de Avaliação da Base de Ativos Regulatória (BAR) da CASAN;
- Acompanhamento das fiscalizações programadas dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;



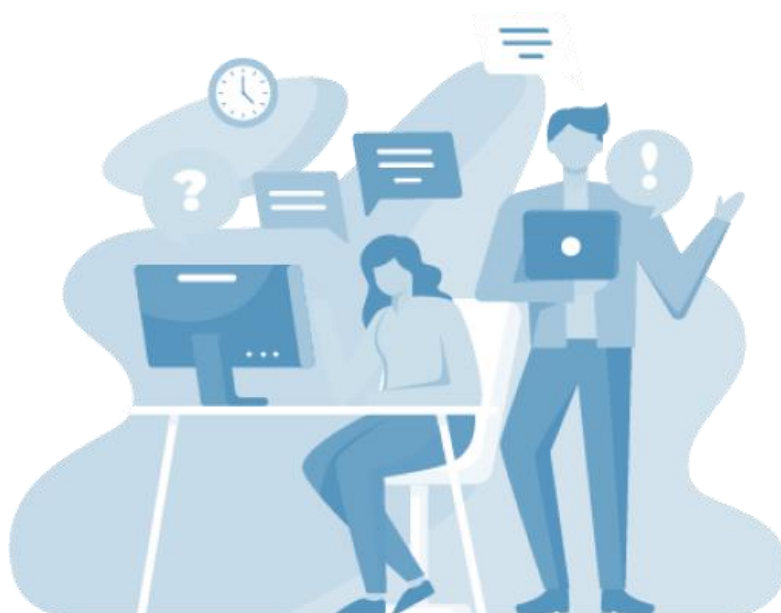
*Fiscalizações realizadas no Aterro Sanitário e no Transporte de Resíduos Sólidos no Município de Brusque/
Julho de 2023*

- Participação em capacitação e treinamento em conjunto com as Agências Reguladoras ARIS e CISAM-Sul para fins de certificação e definição da Base de

Ativos Regulatórios (BAR), considerando o 2º Ciclo de Revisão Tarifária Periódica da CASAN;

- Acompanhamento dos Contratos de Concessão e Contratos de Programa;
- Acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico;
- Divulgação de Boletim Hidrometeorológico Integrado (Defesa Civil SC);
- Fiscalizações programadas e relatório com diagnóstico completo da prestação do serviço de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos;
- Atualização da Carta de Serviços da AGIR;
- Aprimoramento dos atendimentos de demandas à Ouvidoria, diminuindo o tempo de resposta e solução dos processos para os usuários;
- Realização do acompanhamento das prestadoras e concessionárias reguladas, por meio dos Relatórios Trimestrais, conforme Resolução Normativa AGIR nº 013/2022;
- Aprimoramento das redes sociais da AGIR, implementando a ferramenta Link Tree e mantendo o engajamento com as publicações constantes, ultrapassado os mil seguidores;
- Apoio aos Reajustes e Revisões Tarifárias das Prestações do Serviço de Transporte Coletivo, no âmbito municipal;
- Acompanhamento do Marco Legal da Mobilidade Urbana e verificação das adequações junto aos municípios regulados pela AGIR;
- Revisão de normas para a melhoria da regulação do transporte coletivo;
- Fiscalização regulatória preventiva da prestação do serviço de transporte coletivo municipal;
- Apoio aos concedentes, referente à gestão contratual;
- Acompanhamento da prestação do serviço de transporte coletivo urbano nos municípios regulados, principalmente relacionado à demanda e quilometragem e investimentos;

- Acompanhamento da confecção dos editais para a concessão da prestação do serviço de transporte coletivo;
- Adequação dos atos internos aos dispositivos da alteração do Protocolo de Intenções, que além das cunho institucional, possibilitou a adesão de novos municípios como ente conveniado à AGIR, sendo que o primeiro município a ser regulado nesta modalidade foi o de Rio do Sul;
- Acompanhamento das ações para adesão, por meio de convênio, de novos municípios à AGIR;
- Assessoramento e acompanhamento dos processos licitatórios a luz da Nova Lei de Licitações;
- Revisão e adequação das Resoluções Normativas nº 001, 002 e 003 da AGIR para adequação às Normas de Referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA);
- Versão inicial da Normativa de Base de Ativos Regulatórios - BAR;
- Elaboração de minutas e acompanhamento das ações necessárias para a implementação das Normativas que disciplinam o serviço de transporte público coletivo de passageiros e o serviço de gestão dos sistemas individuais de esgotamento sanitário no âmbito dos municípios consorciados.



Participação em Cursos e Eventos

Durante o ano de 2023 a equipe da AGIR promoveu e participou de diversos cursos e eventos visando aprimorar as competências de regulação e fiscalização, com destaque para:

- Workshop Sustentabilidade Econômico-Financeira no Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos no Contexto do Novo Marco Regulatório do Saneamento – Promovido pela AGIR em parceria com a AMVE, nos dias 14 a 16 de março;
- Apresentação da Metodologia ACERTAR e principais ações para melhorias dos processos de gestão - Promovido pela AGIR em parceria com a AMVE, no dia 17 de maio;
- Curso Segurança em Obras e Serviços de Saneamento Básico em Vias Públicas - Promovido pela AGIR em parceria com a AMVE nos dias 26 e 27 de junho;
- Gestão de Ativos em Saneamento Básico: experiências e prática – Promovido pela AGIR em parceria com a AMVE no dia 30 de novembro;



Oficina Metodologia ACERTAR/ Maio de 2023 – Auditório da AMVE



Workshop Resíduos Sólidos/ Março de 2023 – Auditório da FURB Blumenau

- Participação no XIII Congresso Brasileiro de Regulação | ExpoABAR 2023 (São Paulo/SP);
- Participação no 32º Congresso da ABES - Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental, em Belo Horizonte/MG, com apresentação do diagnóstico

dos instrumentos de cobrança utilizados nos municípios do Vale Europeu no serviço de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos;

- II Seminário de Desenvolvimento e Infraestrutura promovido pelo TCE/SC e OAB em Florianópolis/SC;
- Workshop Interno: Fluxo de Caixa;
- Reuniões da Câmara Temática de Gestão de Perdas da ABES-SC;
- Reuniões do Colegiado de Saneamento Ambiental da AMVE;
- Curso do Programa de Desenvolvimento de Equipes – PDE AMVE /AGIR /APIS ao longo do ano;
- Reuniões das Câmaras Técnicas de Saneamento Básico da ABAR;
- Participação no Evento “Ouvidorias: Diagnóstico, Dúvidas e Soluções”, promovido pelo Tribunal de Contas de Santa Catarina (TCE/SC) em parceria com a Associação de Municípios do Vale Europeu;



Participação da Equipe da Gerência de Saneamento no 32º da ABES/Abril de 2023 – Belo Horizonte/MG

- Participação no evento “Fórum Brasil ODS”, evento que abordou a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), especialmente o de nº 6, “Água e Saneamento”;
- Participação da Ouvidoria da AGIR na Assembleia da Rede Nacional de Ouvidorias para atualização sobre as ações da rede pelos Grupos de Trabalho de 2023 e verificação do planejamento de ações para 2024.



Participação em estudos:

- Regulamentação do serviço de Drenagem;
- Grupo de Trabalho do Transporte Coletivo de Blumenau;
- Sistemas individuais de tratamento de esgoto em parceria com a AMVE e CASAN;
- Planilha de custos em Resíduos Sólidos do Instituto Brasileiro de Auditoria de Obras Públicas;
- Minuta resolução de transporte coletivo de passageiros municipais;
- Precificação dos sistemas individuais de tratamento de esgoto – XIII Congresso ABAR;
- Precificação do Serviço de Limpeza Pública em parceria com a AMVE;



*Estudo da Normativa dos Sistemas individuais de tratamento de esgoto/
Agosto de 2023 – Sede da CASAN, Florianópolis/SC*

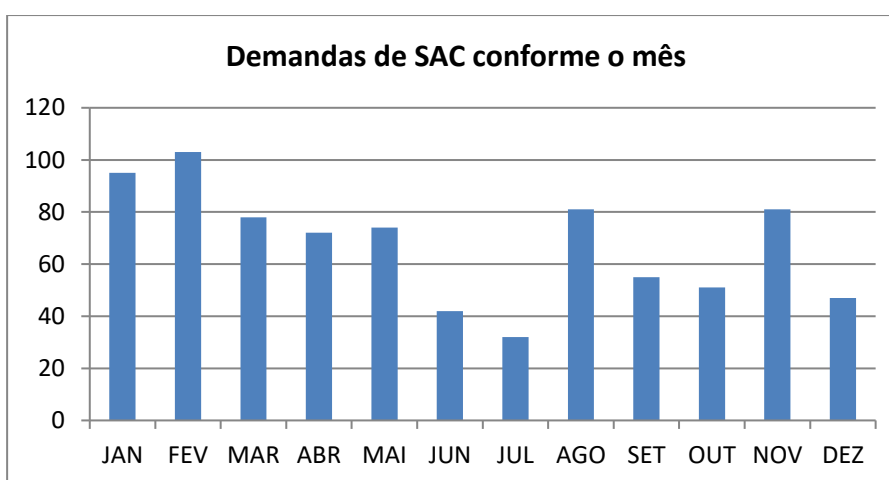


OUVIDORIA

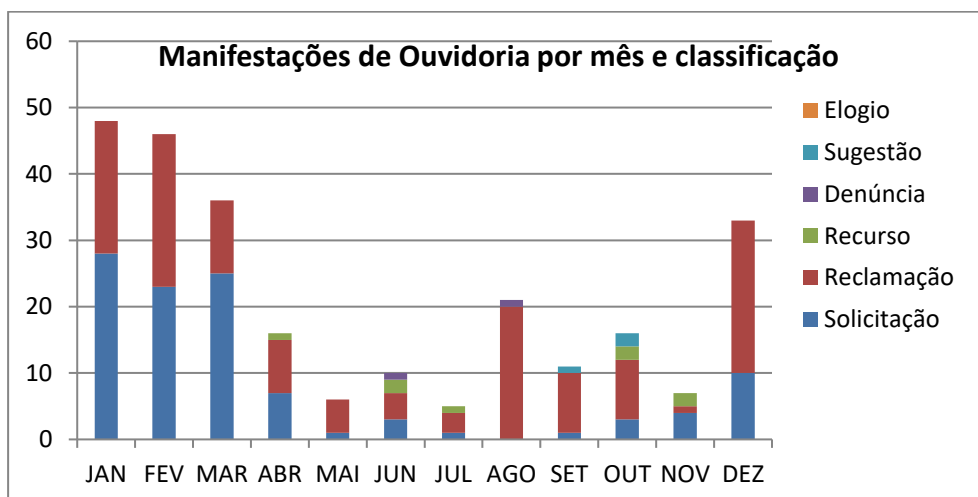
Manifestações Recebidas

Na Ouvidoria da AGIR são realizadas duas atividades: o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), que é um serviço operacional padrão responsável pelo encaminhamento de questões às prestadoras ou concessionárias de serviços públicos, com acompanhamento da solução; e o serviço de Ouvidoria propriamente dita, que é acionada quando o usuário não obteve solução após procurar a prestadora, sendo mais flexível e personalizada.

Nesse sentido, foram atendidas 811 demandas próprias de SAC, conforme o gráfico abaixo:



Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram recebidas, no total, 255 manifestações, dentre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e recursos administrativos, conforme demonstrado pelo gráfico abaixo:



Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários para realizar as manifestações, o telefone continua sendo o mais utilizado, porém percebe-se que vêm crescendo a popularidade dos meios eletrônicos, como os atendimentos pelo aplicativo Whatsapp, via e-mail e site da Ouvidoria da AGIR.



Processos Administrativos de Ouvidoria

O Processo de Ouvidoria é aberto a partir do recebimento de uma demanda, em que é verificada previamente a possibilidade de solução consensual, admitida a qualquer momento no processo.

Durante o ano de 2023, foram abertos 24 processos administrativos, tendo sido finalizados e arquivados ao todo 31 processos administrativos e elaborados, ainda, 17 pareceres conjuntos da Ouvidoria com a Assessoria Jurídica.



Atendimento aos usuários dos serviços regulados

A Ouvidoria é o canal destinado aos usuários dos serviços públicos regulados pela AGIR para que apresentem suas manifestações e demandas. Recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha aos responsáveis pela análise ou apuração de cada caso.

A partir das informações trazidas pelos cidadãos, cabe à Ouvidoria identificar melhorias e propor mudanças, assim como buscar a solução de situações irregulares no órgão ou entidade demandada.

A Ouvidoria da AGIR está à disposição para receber as manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados de segunda à sexta, das 8h00 às 12h00 e das 13h00 às 17h00, nos canais de atendimento abaixo relacionadas:



Telefone/Whatsapp: (47) 3331-5827



E-mail: ouvidoria@agir.sc.gov.br



Website: www.agir.sc.gov.br - <https://ouvidoria.agir.sc.gov.br/site>



Endereço: R. Alberto Stein nº 466, Edifício da AMVE – 1º andar, Bairro Velha, Blumenau/SC

SIGA AS NOSSAS REDES SOCIAIS



agenciaAGIR



agenciareguladoraagir



agênciaAGIR

EXPEDIENTE

ORGANIZAÇÃO

Relatório de Atividades Anual da Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR) do ano de 2023.

SUPERVISÃO GERAL

Paulo Eduardo de Oliveira Costa

PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Bruna de Andrade
Rafaela dos Santos Guedes
André Domingos Goetzinger
Caio Barbosa de Carulice
Luiza Sens Weise
Luciano Gabriel Henning
Maria de Fátima Martins
Thais Ventura Chibiaqui
Ricardo Hübner

REVISÃO

Paulo Eduardo de Oliveira Costa
Bruna de Andrade

PROJETO GRÁFICO

Rafaela dos Santos Guedes

FOTOS
AGIR