

## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES 2022**

**Emissão 30/06/2023**

RUA TUBALCAIN FARACO, 85, 7º ANDAR, SL 704 | CENTRO | TUBARÃO/SC  
FONE 48 3621-9016 | [www.agr.sc.gov.br](http://www.agr.sc.gov.br)

## SUMÁRIO

<b>1 APRESENTAÇÃO</b>	<b>2</b>
<b>2 A AGR-TUBARÃO</b>	<b>3</b>
<b>3 SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA</b>	<b>4</b>
<b>3.1 APOIO DO TITULAR DO SERVIÇO A AGR-TUBARÃO</b>	<b>4</b>
<b>3.2 ADMINISTRAÇÃO PESSOAL</b>	<b>5</b>
<b>3.3 ATIVIDADES COMPLEMENTARES</b>	<b>6</b>
<b>3.5 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS, MATERIAIS E PATRIMÔNIO</b>	<b>12</b>
<b>4 SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA</b>	<b>14</b>
<b>4.1 REGULAÇÃO</b>	<b>15</b>
<b>4.2 RESOLUÇÕES</b>	<b>17</b>
<b>4.3 PARECERES TÉCNICOS</b>	<b>17</b>
<b>4.4 FISCALIZAÇÃO</b>	<b>18</b>
<b>5 SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA</b>	<b>22</b>
<b>6 OUVIDORIA</b>	<b>24</b>
<b>6.1 ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR</b>	<b>25</b>
<b>7 CONSELHO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO</b>	<b>29</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b>	<b>30</b>

## **1 APRESENTAÇÃO**

O Relatório Anual de Atividades da AGR-Tubarão tem como principal objetivo apresentar com transparência as atividades administrativas, financeiras, jurídicas e técnicas desenvolvidas por este Ente Regulador no exercício de 2022 (1ª de janeiro a 31 de dezembro de 2022).

Neste relatório estão descritas as ações das Superintendências: Geral, Técnica, Jurídica, Administrativo-Financeira, Setor de Ouvidoria e do Conselho Municipal de Saneamento Básico.

Esse documento tem como escopo a prestação de contas das ações internas e externas desta Agência, diferenciando-se do Relatório Anual de Regulação que está vinculado às análises e acompanhamento do Contrato de Concessão n. 38/2012.

Cabe ressaltar que a AGR Tubarão mantém seu compromisso instituído por lei, realizando o trabalho de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico no Município de Tubarão, buscando o fiel cumprimento do Contrato de Concessão n. 038/2012 firmado com a Tubarão Saneamento S.A.

**Alexandre Souza Moraes**

Superintende Geral

AGR-Tubarão

## **2 A AGR-TUBARÃO**

A Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão foi criada pela Lei Complementar nº. 020/2008 de 27 de junho de 2008, sendo uma entidade de natureza autárquica especial, integrante da administração pública indireta, com sede no Município de Tubarão e prazo de duração indeterminado.

A natureza de autarquia especial conferida à Agência é caracterizada por independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária e financeira e pela investidura de seus dirigentes em mandato fixo.

A AGR - TUBARÃO tem como finalidade a regulação dos serviços públicos municipais de saneamento básico, bem como o controle e fiscalização de tais serviços se concedidos, permitidos e/ou autorizados pelo Poder Público Municipal, em conformidade com políticas e diretrizes definidas em lei.

A sede da AGR-Tubarão localiza-se no 7º andar do Edifício Center Park, localizado na Rua Tubalcain Faraco, 85, sala 704, Centro, Tubarão - SC, 88701-150, sendo esta locada de terceiros, contendo ambiente adequado para o desenvolvimento de suas atividades.

### 3 SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

Compete ao Superintendente Administrativo-Financeiro as atividades atinentes a Administração de Pessoal, Execução Orçamentária, Receita, Contabilidade, Administração de Material, Administração Patrimonial, Comunicações Administrativas, Administração de Transportes e Atividades Complementares da agência, além de outras atribuições que lhe sejam conferidas conforme a Lei Complementar n.020/2008.

#### 3.1 APOIO DO TITULAR DO SERVIÇO A AGR-TUBARÃO

O Município de Tubarão que é o Titular do S.A.A.E.S., com fundamento no artigo 8º da Lei Complementar n.18/2007, vem cumprindo com sua incumbência de “dotar o Ente Regulador dos meios e mecanismos para a consecução do seu objeto”, e, desse modo, auxilia a AGR-Tubarão nos seguintes setores:

- i. **Recursos Humanos (RH):** procedem às análises referentes à política salarial, remunerações, incentivos e benefícios, operacionaliza a geração de folha de pagamento e controles do setor pessoal;
- ii. **Licitações e Contratos:** realiza os procedimentos que antecedem a aquisição de bens e serviços de acordo com a Lei Federal n. 8.666/96.
- iii. **Contabilidade:** registra, controla e demonstra a execução dos orçamentos, dos atos e fatos da AGR-Tubarão e o patrimônio público e suas variações.
- iv. **Outros Setores:** são realizadas atividades de suporte, como elaboração de pareceres pela Procuradoria, elaboração de leis orçamentárias pela Controladoria e registro de bens pela Gerência de Patrimônio.

## 3.2 ADMINISTRAÇÃO PESSOAL

No ano de 2022 a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão passou por algumas mudanças, no que se refere a sua composição. No mês de abril, O Superintendente Geral Felipe Luiz Collaço renunciou seu mandato no dia 02.

Quem ocupou seu cargo interinamente foi a engenheira Madelon Rebelo Peters, no dia 29 de abril de 2022.

Em seguida, Alexandre Moraes, passou pela sabatina e foi aprovado por unanimidade pelos vereadores após o advogado responder aos questionamentos na sessão ordinária que aconteceu no dia 25 de abril de 2022. A Sabatina é requisito para a aprovação ao cargo, conforme Lei de criação da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão, Lei Complementar nº 20, de 27 de junho de 2008 art. 14, inciso IV e do §1º.

Assim, no dia 29 de abril de 2022, o Sr. Alexandre Moraes assumiu as Superintendência Geral, de acordo com o Decreto nº 6.476, de 29 de abril de 2022.

Neste período o Superintendente Administrativo e Financeiro, João Flávio Alves, foi reconduzido para mais 4 anos de mandato, conforme Decreto Nº 6.455, de 05 de abril de 2022.

### 3.2.1 RESUMO DOS MANDATOS

Cargo/ Função	Início do Mandato	Término do Mandato	Nome
Superintendente Admin- Financeiro	01/07/2022	30/06/2026	João Flávio Alves
Superintendente Geral	01/07/2019	02/04/2022	Felipe Luis Collaço
Superintendente Jurídico	05/03/2020	04/03/2024	Ana Cristine Orige de Medeiros
Superintendentes Técnicos	06/03/2020	05/03/2024	Rafael Marques
	01/07/2020	30/06/2024	Madelon Rebelo Peters
Superintendente Geral	29/04/2022	30/06/2023	Alexandre Moraes

#### Observações

\*Em caso de vacância do cargo, o atual ocupante deve completar o mandato, conforme prevê o §2º, do art. 14 da Lei Complementar n.º 20/2008.

### 3.2.2 SERVIDORES COMISSIONADOS E CONCURSADOS

QUADRO ATUAL DE SERVIDORES			
Cargo/ Função	Admissão	Nome	Exoneração
Coordenador de Ouvidoria	02/08/2019	Anderson Esaú Nunes	01/02/2022
Diretor de Departamento de Despachos Internos e Externos	03/02/2020	Paula Anacleto De Souza Sierra	01/02/2022
Oficial de Gabinete	01/02/2022	Letícia Machado de Souza	
Coordenador de Fiscalização	02/02/2022	Anderson Esaú Nunes	
Coordenador de Ouvidoria	02/02/2022	Paula Anacleto De Souza Sierra	
Diretor de Departamento de Despachos Internos e Externos	01/04/2022	Fernando Oliveira da Silva	

### 3.3 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

Neste item serão descritas as representações, apresentações e capacitações realizadas no período.

#### 3.3.1 REPRESENTAÇÕES

##### a) Estadual

A AGR-Tubarão integra o Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Tubarão e Complexo Lagunar, que tem por finalidade a união de forças representativas da região para a proteção e o resgate ambiental do manancial hídrico, o Comitê é um órgão consultivo e deliberativo regional. O seu âmbito de atuação é a Região Hidrográfica RH9 do Estado de Santa Catarina. No ano de 2022 a AGR Tubarão participou de reuniões e todas as Assembleias, assim como seu representante foi eleito vice-presidente.

A Superintendência Técnica participou das reuniões do Grupo de Acompanhamento do Projeto de Redragagem do Rio Tubarão e fez parte da equipe organizadora do XIII Seminário referente à Inundação (Enchente) de março de 1974.



## **b) Municipal**

**COMDEMA - Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente** - órgão deliberativo, normativo, consultivo e recursal, dentro dos limites da lei, nos assuntos referentes à proteção e à melhoria da qualidade ambiental em Tubarão.

Este Ente participou das reuniões mensais do Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente – COMDEMA, inclusive analisando Recursos impetrados por pessoas físicas e jurídicas atuadas pela FUNAT.



### **3.3.2 CAPACITAÇÃO**

As Superintendências Geral, Técnica e Jurídica, participaram do 4º ENARMIS – Encontro Nacional de Agências Reguladoras Municipais e Intermunicipais de Saneamento, entre os dias 21, 28 e 29 de julho de 2022.

A Superintendente Jurídica participou do curso Introdução ao Direito Regulatório, promovido pela Associação Brasileira de Agências Reguladoras – ABAR, entre os dias 23 e 26 de agosto de 2022, na modalidade online, com carga horária de 14 horas.

A Superintendente Jurídica participou do curso Governança e Estruturação Jurídica na Regulação Infranacional do Saneamento Básico, promovido pela Associação Brasileira de

Agências Reguladoras – ABAR, entre os dias 29 de setembro e 01 de outubro de 2022, na modalidade online, com carga horária de 9 horas.

Os Superintendentes técnicos participaram do evento ÁREA-TB - Seminário Desastres Hidrológicos e Eventos na região da Amurel, no dia 27 de setembro de 2022.

Em novembro do mesmo ano, a Superintendente Técnica, Madelon R. Peters, participou do evento Innovation Summit, promovido pelo Conselho Municipal de Ciência, Tecnologia e Inovação, realizado na Arena Multiuso – Tubarão/Sc, nos dias 18 e 19 de outubro de 2022.

### **3.4 FINANCEIRO**

Conforme já informado no item “3.1.1. *Apoio do Titular do Serviço a AGR-Tubarão*”, atualmente, a AGR-Tubarão não possui em sua estrutura o cargo de contador, necessitando desta adequação na lei de criação da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão.

Diante disso e embasado no art. 8º da Lei Complementar nº 18/2007 que define como dever de o Município dotar o Ente Regulador dos meios e mecanismos para a consecução do seu objeto, a AGR-Tubarão conta com o auxílio do setor de contabilidade da Prefeitura Municipal de Tubarão.

Os registros contábeis são elaborados pela Contabilidade do Município, especificamente pela Sr. Luiz Gonzaga Cardoso, CRC/SC nº 17864/O, servidor da Prefeitura Municipal. Desta forma, os documentos contábeis, depois de conferidos e assinados, são encaminhados a AGR-Tubarão.

#### **3.4.1 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

O Orçamento Geral do Município de Tubarão para o exercício de 2022, LEI Nº 5.600, de 09 de dezembro de 2021, no seu Art. 10º estabeleceu o Orçamento da Unidade Gestora AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO - AGR, onde estima a Receita e fixa as Despesas em R\$ 2.200.000,00 (dois milhões e duzentos mil reais), com a seguinte discriminação:

	DESPESAS CORRENTES	R\$ 2.100.000,00
3.1.00.00.00.00	Pessoal e Encargos Sociais	R\$ 1.500.000,00
3.3.00.00.00.00	Outras Despesas Correntes	R\$ 600.000,00
	DESPESAS DE CAPITAL	R\$ 100.000,00
4.4.00.00.00.00	Investimentos	R\$ 100.000,00
<b>TOTAL</b>		<b>R\$ 2.200.000,00</b>

ESPECIFICAÇÕES	ORÇADA
<b>Entidade: AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO</b>	
<b>24.001 - AGÊNCIA REGULADORA DAS ÁGUAS DE TUBARÃO - AGR / AGÊNCIA REGULADORA DAS ÁGUAS DE TUBARÃO - AGR</b>	<b>2.200.000,00</b>
2.047 - MANUTENÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA	2.200.000,00
1 - 3.1.90.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS	0.1.00.0906 - RECURSO PRÓPRIO AGR
2 - 3.3.90.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS	0.1.00.0906 - RECURSO PRÓPRIO AGR
2 - 3.3.90.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS	0.3.00.0906 - RECURSO PRÓPRIO AGR
2 - 3.3.90.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS	0.3.64.0617 - AGR - SUP. EXERC. ANTERIOR
3 - 4.4.90.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS	0.1.00.0906 - RECURSO PRÓPRIO AGR
3 - 4.4.90.00.00.00.00 - APLICACOES DIRETAS	0.3.00.0906 - RECURSO PRÓPRIO AGR
	<b>Total Entidade: 2.200.000,00</b>
	<b>Total Geral: 2.200.000,00</b>

### 3.4.1 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS DO ANO DE 2022

#### a) BALANCETE DE VERIFICAÇÃO (SALDO / BANCO - RESUMO)

1.1.1.1.1.19.00.04.01.000001	CAIXA - AGR TUBARÃO	2.648.979,02D	0,00	0,00	2.648.979,02D
------------------------------	---------------------	---------------	------	------	---------------

Assim, ao final do ano de 2022 a AGR-Tubarão possuía um saldo de R\$ 2.648.979,02 (dois milhões, seiscentos e quarenta e oito mil, novecentos e setenta e nove reais e dois centavos).

b) DESPESAS

GASTOS DIRETOS POR DESPESA ATÉ DEZEMBRO DE 2022		
TOTAL PAGO DESTINADO PELA ENTIDADE: AGR – AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO		R\$ 1.848.381,93
GRUPO	ELEMENTO	PAGO (R\$)
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	<a href="#">11 - VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL</a>	1.219.004,77
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	<a href="#">13 - OBRIGACOES PATRONAIS</a>	184.477,86
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	<a href="#">30 - MATERIAL DE CONSUMO</a>	12.266,11
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	<a href="#">35 - SERVICOS DE CONSULTORIA</a>	65.862,80
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	<a href="#">37 - LOCACAO DE MAO-DE-OBRA</a>	38.246,84
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	<a href="#">39 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA</a>	119.072,27
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	<a href="#">40 - SERV. DE TEC. DA INF. E COMUN.(TIC)-PESSOA JUR.</a>	52.156,90
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	<a href="#">47 - OBRIGACOES TRIBUTARIAS E CONTRIBUTIVAS</a>	35.187,38
INVESTIMENTOS	<a href="#">51 - OBRAS E INSTALACOES</a>	64.340,00
INVESTIMENTOS	<a href="#">52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE</a>	57.767,00

a) RECEITAS

No exercício de 2022, a AGR - Tubarão recebeu mensalmente, conforme previsto no contrato de Concessão 038/2012, a Taxa de Fiscalização e Regulação sobre os valores efetivamente creditados na conta da Concessionária, provenientes do faturamento da prestação dos serviços delegados, não onerando o Poder Concedente, conforme segue:

2022 - ANOS X E XI					
ARRECAÇÃO TSSA		TAXA DE REGULAÇÃO			
MÊS	ARRECAÇÃO	% TAXA REG.	TAXA REG.	DATA DEP.	DEPÓSITO AGR
dez/21	R\$ 4.247.323,87	4,5	R\$ 191.129,57	25/01/22	R\$ 191.130,16
jan/22	R\$ 3.948.620,19	4,5	R\$ 177.687,91	23/02/22	R\$ 177.689,41
fev/22	R\$ 3.978.366,45	4,5	R\$ 179.026,49	23/03/22	R\$ 179.026,49
mar/22	R\$ 4.592.878,08	4,3	R\$ 197.493,76	25/04/22	R\$ 197.493,76
abr/22	R\$ 4.241.528,52	4,3	R\$ 182.385,73	23/05/22	R\$ 182.386,35
mai/22	R\$ 4.628.534,87	4,3	R\$ 199.027,00	23/06/22	R\$ 199.028,46
jun/22	R\$ 4.909.778,33	4,3	R\$ 211.120,47	25/07/22	R\$ 211.120,47
jul/22	R\$ 4.753.566,57	4,3	R\$ 204.403,36	24/08/22	R\$ 204.403,36
ago/22	R\$ 5.077.829,52	4,3	R\$ 218.346,67	26/09/22	R\$ 218.346,67
set/22	R\$ 4.883.458,00	4,3	R\$ 209.988,69	24/10/22	R\$ 209.988,69
out/22	R\$ 4.909.650,91	4,3	R\$ 211.114,99	23/11/22	R\$ 211.114,99
nov/22	R\$ 5.000.574,51	4,3	R\$ 215.024,70	26/12/22	R\$ 215.025,57
<b>TOTAIS</b>	<b>R\$ 55.172.109,82</b>		<b>R\$ 2.396.749,34</b>	---->	<b>R\$ 2.396.754,38</b>

Total arrecadado pela AGR - Tubarão Período de 01/01/2022 a 31/12/2022			R\$ 2.592.991,85
Rubrica	Descrição	Valor orçado (R\$)	Valor arrecadado (R\$)
4.1.3.1.0.02.1.1.00.00.00	Concessão, Permissão, Autorização ou Cessão do Direito de Uso de Bens Imóveis Públicos - Principal	1.950.000,00	2.396.754,38
4.1.3.2.1.00.1.1.00.00.00	Remuneração de Depósitos Bancários – Principal	250.000,00	196.237,47

Fonte: Sistema Betha Contábil

### 3.5 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS, MATERIAIS E PATRIMÔNIO

<u>MATERIAL DE CONSUMO :</u>	TOTAL	R\$ 12.266,11
Credor	CPF/CNPJ	Pago (R\$)
<a href="#">AUTO POSTO DISNEY LTDA.</a>	00.100.521/0001-10	1.146,77
<a href="#">BOING COMERCIO ATACADISTA DE MATERIAIS LTDA</a>	21.189.579/0001-52	5,40
<a href="#">DELUPO COMERCIO DE FERRAMENTAS E MAQUINAS LTDA</a>	86.448.941/0008-84	1.757,50
<a href="#">DIPAR DISTRIBUIDORA DE PAPEIS E REVISTAS LTDA</a>	82.803.230/0001-53	488,00
<a href="#">ELF SUPRIMENTOS PARA ESCRITORIO LTDA</a>	31.167.879/0001-94	38,00
<a href="#">GIASSI &amp; CIA LTDA</a>	83.648.477/0023-10	188,28
<a href="#">IMPRESSOS TUBARAO LTDA</a>	07.633.313/0001-26	455,00
<a href="#">JANAINA SOARES ELIAS 00445031999</a>	19.076.212/0001-80	87,00
<a href="#">JM PAPELARIA LTDA.</a>	38.613.730/0001-30	84,13
<a href="#">MERCADO BRAYAN LTDA</a>	18.179.332/0001-40	497,69
<a href="#">OFERTA DISTRIBUIDORA DE GENEROS ALIMENTICIOS EIREL</a>	29.463.492/0001-33	3.555,50
<a href="#">PARRA URRRA CARIMBOS LTDA</a>	24.508.401/0001-15	198,00
<a href="#">PC CONFECÇOES E UNIFORMES LTDA</a>	41.666.349/0001-44	3.309,00
<a href="#">POSTO OFICINAS LTDA.</a>	78.867.769/0001-07	330,69
<a href="#">REDE COMÉRCIO ATACADISTA LTDA</a>	44.786.497/0001-90	104,17
<a href="#">RSUL EIRELI</a>	14.066.477/0001-84	20,98

<u>SERVICOS DE CONSULTORIA :</u>	TOTAL	R\$ 65.862,80
Credor	CPF/CNPJ	Pago (R\$)
<a href="#">DEYSE MORAES ENGENHARIA E CONSULTORIA LTDA</a>	43.978.440/0001-20	15.360,00
<a href="#">ISG IMBITUBA SISTEMA DE GESTAO EMPRESARIAL LTDA</a>	13.889.524/0001-27	12.200,00
<a href="#">MARILDA SORATO 86891545900</a>	30.208.768/0001-16	38.302,80

<b><u>LOCACAO DE MAO-DE-OBRA :</u></b>	<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 38.246,84</b>
<b>Credor</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Pago (R\$)</b>
<b><u>ORBENK ADMINISTRACAO E SERVICOS LTDA.</u></b>	79.283.065/0001-41	38.246,84

<b><u>OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA :</u></b>	<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 119.072,27</b>
<b>Credor</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Pago (R\$)</b>
<a href="#">ALEXANDRE SANTOS MORAES</a>	007.991.529-94	2.790,71
<a href="#">ANA CRISTINE ORIGE MEDEIROS</a>	065.551.729-40	946,94
<a href="#">ASSOCIACAO EMPRESARIAL DE TUBARAO</a>	86.445.657/0001-88	115,00
<a href="#">CAIXA ECONOMICA FEDERAL</a>	00.360.305/0001-04	2.371,40
<a href="#">CELESC DISTRIBUICAO S.A</a>	08.336.783/0001-90	5.329,45
<a href="#">CENTRO DE INTEGRACAO EMPRESA-ESCOLA DO ESTADO DE S</a>	04.310.564/0001-81	5.852,44
<a href="#">FEMA HOTEL LTDA</a>	04.263.016/0001-48	230,00
<a href="#">HORA CERTA NOTICIAS LTDA</a>	30.954.422/0001-67	290,00
<a href="#">JORNAL DIARIO DO SUL LTDA</a>	82.989.476/0001-61	760,00
<a href="#">KHRONOS SEGURANCA PRIVADA LTDA</a>	04.629.488/0001-71	4.235,33
<a href="#">L B AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA</a>	02.249.230/0001-14	2.090,00
<a href="#">LAERCIO MENEGAZ (L.MENEGAZ PESQUISA GESTAO E ESTRA</a>	30.779.124/0001-88	16.400,00
<a href="#">MADELON REBELO PETERS</a>	021.727.239-83	1.053,10
<a href="#">NSF BRASIL - PRESTACAO DE SERVICOS DE ANALISES E C</a>	93.464.204/0001-64	12.227,82
<a href="#">PHL ADMINISTRADORA DE IMOVEIS LTDA</a>	00.832.602/0001-05	36.926,54
<a href="#">RAFAEL MARQUES</a>	429.317.899-68	1.500,00
<a href="#">RAMOS ENGENHARIA EIRELI ME</a>	15.281.178/0001-25	421,30
<a href="#">SELBETTI GESTAO DE DOCUMENTOS S.A.</a>	83.483.230/0001-86	4.049,96
<a href="#">TRIVALE ADMINISTRACAO LTDA</a>	00.604.122/0001-97	21.482,28

<b><u>SERV. DE TEC. DA INF. E COMUN.(TIC)-PESSOA JUR. :</u></b>	<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 52.156,90</b>
<b>Credor</b>	<b>CPF/CNPJ</b>	<b>Pago (R\$)</b>
<a href="#">BETHA SISTEMAS LTDA</a>	00.456.865/0001-67	33.731,54
<a href="#">CONTATO INTERNET EIRELI - Ararangua</a>	07.562.175/0001-31	1.529,00
<a href="#">Denis Freire Rocha Tecnologia da Informacao</a>	32.887.404/0001-35	1.773,90
<a href="#">LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A</a>	02.351.877/0001-52	440,14
<a href="#">OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL</a>	76.535.764/0001-43	1.105,64
<a href="#">TELEFONICA BRASIL S.A.</a>	02.558.157/0001-62	6.436,68
<a href="#">VG INFORMATICA LTDA</a>	37.931.614/0001-05	7.140,00

<u>OBRIGACOES TRIBUTARIAS E CONTRIBUTIVAS :</u>	TOTAL	R\$ 11.049,76
Credor	CPF/CNPJ	Pago (R\$)
<a href="#">ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGENCIAS DE REGULAÇÃO- AB</a>	03.657.354/0001-00	9.050,00
<a href="#">CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SAN</a>	82.511.643/0001-64	1.999,76

<u>OBRAS E INSTALACOES :</u>	TOTAL	R\$ 64.340,00
Credor	CPF/CNPJ	Pago (R\$)
<a href="#">AMPLA ASSESSORIA E PLANEJAMENTO LTDA</a>	09.377.564/0001-12	32.240,00
<a href="#">TEMA - ENGENHARIA E ARQUITETURA LTDA</a>	04.352.319/0001-37	32.100,00

<u>EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE :</u>	TOTAL	R\$ 57.767,00
Credor	CPF/CNPJ	Pago (R\$)
<a href="#">ATHENAS AUTOMACAO LTDA</a>	01.425.676/0003-51	39.250,00
<a href="#">DANIEL MATHIOLE DE FREITAS 02081875969</a>	26.901.343/0001-10	817,00
<a href="#">JUCEMAR FONTANA SIMAO</a>	09.335.893/0001-09	17.700,00

#### 4 SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA

De acordo com a Lei Complementar n. 020/2008, em seu artigo 2.º, esta Agência Reguladora “tem como finalidade a regulação dos serviços públicos municipais de saneamento básico, bem como o controle e fiscalização de tais serviços se concedidos, permitidos e/ou autorizados pelo Poder Público Municipal, em conformidade com políticas e diretrizes definidas em lei”.

Dos serviços públicos que compõem o Saneamento Básico (abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas) o Município de Tubarão concedeu os serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitários por meio do Contrato n.038/2012, sendo que os demais se encontram sob execução e fiscalização do próprio Município de Tubarão.

Compete à Superintendência Técnica realizar os procedimentos necessários as atividades atinentes as Políticas Regulatórias, Padrões de Serviços, Fiscalização Técnica das Entidades Reguladas levando sempre em conta as diretrizes estabelecidas pelo Plano

Municipal de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE, dentre outros fatores, por meio de indicadores e instrumentos que forem necessários, além de outras atribuições que lhe sejam conferidas pelo Regimento Interno da AGR - TUBARÃO. (Redação dada pela Lei Complementar 20/2008)

## **4.1 REGULAÇÃO**

### **4.1.1 RELATÓRIO ANUAL DE REGULAÇÃO (RAR)**

O Relatório Anual da Concessionária é o instrumento pelo qual a AGR-Tubarão complementa as informações coletadas ao longo do ano, compilando os dados dos relatórios trimestrais, indicadores de desempenho, relatórios pontuais de fiscalização, dentre outros tópicos.

Contudo, ao longo do tempo, percebeu-se que o simples trânsito de documentos para sanar dúvidas referentes ao Relatório Anual da Concessionária, permitindo a complementação de informações era um mecanismo que despendia muito tempo, tendo em vista os prazos de resposta da Concessionária.

Diante disto, a AGR-Tubarão optou por realizar a avaliação da Concessionária tendo como parâmetro de comparação as informações constantes do Relatório Anual da Concessão compilado pela empresa, bem como as ações de fiscalização e demais documentos obtidos pela Agência, visando maior interação, celeridade e detalhamento das informações.

No ano de 2022 foi elaborado o Relatório Anual da Regulação – RAR ANO 10 que analisa as ações praticadas pela Concessionária no período de 01 de março de 2021 à 28 de fevereiro de 2022.

### **4.1.2 REVISÃO TARIFÁRIA 2022**

A Revisão Tarifária é realizada segundo a Clausula 21 do Contrato de Concessão 038/2012. Em 2022 foi solicitada pela Concessionária a revisão das tarifas devido ao desequilíbrio causado pelos investimentos realizados na Área Rural, nomeadamente Madre e Congonhas, bem como o investimento em rede de abastecimento de 200 mm na Rua dos Ferroviários.

Neste contexto, com base nos Pareceres da Superintendência Técnica, da Superintendência Jurídica e da Superintendência Administrativa e Financeira da AGR-Tubarão, bem como o resultado da consultoria externa e opinião favorável do Conselho Municipal de Saneamento Básico de Tubarão sobre o resultado final da REVISÃO EXTRAORDINÁRIA do Contrato de Concessão n. 038/2012, tendo como fundamento o art. 4º, inciso X da Lei Complementar n. 020/2008 e as Cláusulas 18 e 21 do Contrato de Concessão n. 038/2012, autorizou O ACRÉSCIMO tarifário no percentual de 2,47% (dois vírgula quarenta e sete) na TMA vigente de 4,2698, que resulta na aplicação de uma NOVA TMA inicial de R\$ 4,375 (quatro reais e trezentos e setenta cinco milésimos de real).

#### 4.1.3 REAJUSTE TARIFÁRIO 2022

Por meio do DECRETO Nº 6.451, de 1 de abril de 2022, o Prefeito Municipal autorizou **reajuste de 17,24 % (dezessete virgula vinte e quatro por cento)**, cobrados pela Concessionária Tubarão Saneamento S/A, a partir de 1º de maio de 2022, na Tarifa do Serviço Público de Abastecimento de Água no Município de Tubarão.

MATRIZ TARIFÁRIA E TÁRIFA MÁXIMA DE ÁGUA						
Categoria	Tipo	Faixa de Consumo (m³/mês)	Fator p/ cálculo da Tarifa de Água e Esgoto (R\$/m³)	TMA Proposta	Tarifação proposta (R\$/m³)	TAXA MÍNIMA
1	RESIDENCIAL SOCIAL	0 a 10	0,0853	<b>9,095</b>	R\$ 0,78	R\$ 7,76
		11 a 20	0,2452		R\$ 2,23	
2	RESIDENCIAL	0 a 10	0,4614		R\$ 4,20	R\$ 41,96
		11 a 20	0,8514		R\$ 7,74	
		21 a 30	0,9768		R\$ 8,88	
		31 a 50	1,195		R\$ 10,87	
		> 50	1,4324		R\$ 13,03	
3	COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA	0 a 10	0,6851		R\$ 6,23	R\$ 62,31
		> 11	1,1409		R\$ 10,38	

Vigência 01/05/2022 a 30/04/2023

## 4.2 RESOLUÇÕES

Neste período, esta agência elaborou as seguintes resoluções:

- a) **Resolução nº 030, de 21 de março de 2022:** Revisa, altera, regulamenta e disciplina sobre regras para enquadramento dos usuários na categoria residencial social, e dá outras providências.
- b) **Resolução nº 031, de 11 de julho de 2022:** Estabelece o Protocolo WEB-1DOC como meio de comunicação oficial com a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão - AGR.
- c) **Resolução nº 032, de 19 de julho de 2022:** Revisa, altera, regulamenta e disciplina o procedimento de fiscalização, prazos e recursos decorrentes de penalidades administrativas, no âmbito dos serviços regulados pela AGRTubarão, desde que delegados pelo Poder Concedente.
- d) **Resolução nº 33, de 3 de outubro de 2022:** Revisa e altera as resoluções 003/2012 e 013/2014, que aprova o projeto padrão de “abrigo do cavalete de ligação de água” ou “caixa padrão de hidrômetro”, a ser exigido do usuário do sistema de abastecimento de água no Município de Tubarão, pela concessionária.

Ainda neste período, foi celebrado o convênio entre a AGRTB e a AGIR – Termo de cooperação técnica que entre si estabelecem a Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí - AGIR e a Agência Reguladora de Saneamento Tubarão - AGR.

## 4.3 PARECERES TÉCNICOS

No decorrer do ano de 2022, foram emitidos 06 Pareceres Técnicos, conforme segue:

Nº	Descrição
001-2022	Vistoria Técnica sobre Muro da ETA
002-2022	Vistoria Técnica para entrega de rede de esgotada sub-bacia 13.1, ampliação da rede água para Madre e reforma do decantador 1 na ETA
003-2022	Parecer Técnico sobre Revisão Extraordinária
004-2022	Parecer Técnico sobre a Pavimentação da estrada geral da Madre
005-2022	Vistoria Técnica para entrega da Elevatória Santos Dumont
006-2022	Parecer Técnico sobre Compromisso de Ajustamento de Conduta da Concessionária

## 4.4 FISCALIZAÇÃO

### 4.4.1 FISCALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DO S.A.A.E.S

De 1º de janeiro de 2022 até 31 de dezembro de 2022 foram realizadas 118 (cento e dezoito) ações de fiscalização, sendo elas de obras realizadas pela Concessionária Tubarão Saneamento, bem como, também de problemas na prestação de serviço ou oriundos de ouvidorias.

Número	Data	Descrição
1	10/01/2022	Rede de esgoto. AV. Marcolino M.Cabral, Centro
2	10/01/2022	Consumo Excessivo- R. Danil Thomaz de Oliveira, Vila Esperança
3	07/02/2022	Repavimentação – Rua Ver. João Praxedes Teixeira, Recife
4	08/01/2022	Repavimentação – Rua Aldo Hulse, Recife
5	08/02/2022	Varrição/Molhamento – Rua Idio José da Silva, Sto Antonio de Pádua
6	08/02/2022	Repavimentação -Rua Luis Martins Colaço, Sto Antonio de Pádua
7	16/02/2022	Consumo Excessivo- Rodovia Norberto Brunato, 5.175, Km 60
8	14/02/2022	Muro da ETA – Fábio Silva
9	09/06/2022	Ouvidoria Ref Economias – Rua Expedicionario Alcides F. Zaneta, 91, Dehon
10	07/03/2022	Ouvidoria Ref Água Suja – Rua Piedade, Centro
11	07/03/2022	Denuncia Esgoto a Céu Aberto - Via perpendicular a Rod. Norberto Brunato, São João MD
12	10/03/2022	Excesso de Consumo - R. Piedade.,265, Centro
13	10/03/2022	Falta de água/ Vazamento - R.Felipe Schmidt, 265. Centro
14	21/03/202	Denuncia Esgoto a Céu aberto - Via perpendicular a Rod. Norberto Brunato, São João MD
15	21/03/2022	Vazamento de Esgoto – Av. Visconde de Barbacena, Recife
16	30/03/2022	Ligação de Esgoto - R. Teodoto Tonon, 557, Recife
17	07/04/2022	Vazamento Oculto - R. Alvim Mendonça, 298, Recife
18	07/04/2022	Repavimentação – Rua Professora Mylma e Vereador João Praxedes
19	26/04	Demanda de água. Rod. Norberto Brunato, Guarda MD
20	28/04	Excesso de Consumo - Rua Manoel Antonio Almeida, Bom Pastor
21	28/04	Excesso de consumo. R. Luis Demo, Passagem
22	09/05	Dupla Economia. Av. José Acácio Moreira, Morrotes
23	17/05	Consumo excessivo. R.Orlando J. Medeiros, Passo do Gado
24	18/05	Rede de água. Estrada geral da Madre
25	19/05	Hidrômetro. R.Paulo Sschneider, Oficinas
26	20/05	Repavimentação. R.Dionísio Motta, Passagem
27	20/05	Repavimentação. R.Denício F.Costa,
28	27/05	Repavimentação. R. Ver. João Praxedes, Recife
29	27/05	Muro da ETA. Herculano, Fábio Silva

Número	Data	Descrição
30	27/05	Rede de água. Rua dos Ferroviários, Oficinas
31	03/06	Estação El. Santos Dumont. R.Milma, Sto A. de Pádua
32	31/05	Repavimentação. R.Vereador João Praxedes, Recife
33	03/06	Muro da ETA. Herculano, Fábio Silva
34	30/05	Repavimentação. R.José Ferreira, Oficinas
35	10/06	Repavimentação. R.Vereador João Praxedes, Recife
36	10/06	Repavimentação. R.Altamiro Guimarães, Oficinas
37	10/06	Rede de esgoto. R.Rui Barbosa, Centro
38	10/06	Praça Gal.Osvaldo P. da Veiga, R. São José, Centro
39	17/06	Ampliação de rede de água. R.Adélia P. de Bona, São Cristóvão
40	17/06	Rede de esgoto. R.Manoel A. Correa. Sto A. de Pádua
41	17/06	Repavimentação. R.Vereador João Praxedes, Recife
42	17/06	Rede de água. Estrada geral da Madre
43	15/06	Repavimentação. R.Raul C.Souares, Recife
44	27/06	Repavimentação. R. São José, Centro
45	16/06	Rede de água. Estrada geral do Caruru
46	16/06	Rede de esgoto. R.Germando Siebert, Centro
47	16/06	Estação elevatória Santos Dumont, Sto A. de Pádua
48	24/06	Repavimentação. Av.Patricio Lima, Humaitá
49	27/06	Rede de água. Estrada geral da Madre
50	27/06	Repavimentação. R.Vereador João Praxedes, Recife
51	27/06	Repavimentação. R. São Jose, Centro
52	20/06	Pça Gal.Osvaldo P. da Veiga (medida compensatória), R. São José, Centro
53	22/06	Rede de esgoto. R. Germando Siebert. Sto A. de Pádua
54	22/06	Repavimentação. R. Rui Barbosa, Centro
55	22/06	Rede de esgoto. R.Egídio Rigoni, Sto A. de Pádua
56	22/06	Repavimentação. R.Dionisio Mota, Passagem
57	23/06	Rede de água. Estrada geral do Caruru
58	23/06	Excesso de consumo. Estrada geral da Madre
59	23/06	Excesso de consumo. R.Rubens Faraco, Humaitá
60	27/06	Repavimentação. R.José Genovez. Sto A. de Pádua
61	28/06	Rede de água. Estrada geral do Caruru
62	28/06	Estação elevatória Santos Dumont, Sto A. de Pádua
63	28/06	Repavimentação. R. Prof. Milma , Sto A. de Pádua
64	30/06	Rede de esgoto. R.Rui Barbosa. Sto A. de Pádua
65	30/06	Rede de água. Estrada geral da Madre
66	04/07	Repavimentação. R.Altamiro Guimarães, Oficinas
67	04/07	Repavimentação. R.Dulce de F. Toneli, Recife
68	04/07	Repavimentação. R. Germando Siebert. Sto A. de Pádua

Número	Data	Descrição
69	04/07	Rede de esgoto. R. Egidio Rigone,
70	30/06	Repavimentação. R. Manoel A. Corrêa, Sto A. de Pádua
71	06/07	Repavimentação. R. Rui Barbosa, Sto A. de Pádua
72	12/07	Elevatória Bráz, Recife
73	11/07	Repavimentação. Av. Acacio Moreira, Dehon
74	11/07	Rede de água. R. dos Ferroviários, Oficinas
75	11/07	Rede de água. Estrada geral da Madre
76	11/07	Buracos. R. Augusto Severo, Oficinas
77	11/07	Repavimentação. R. Rui Barbosa, Oficinas
78	11/07	Rede de água. Estrada geral do Caruru
79	01/08	Estação Elevatória Zapelini, Recife
80	01/08	Inconformidade. Estação elevatória Braz, Recife
81	01/08	Repavimentação. R. Eng. Annes Gualberto, Oficinas
82	01/08	Pvs desnivelados. R. Irineu Alves Garcia, Campestre
83	01/08	Buracos. Estrada geral da Madre
84	01/08	Buracos/desnível. R. Santos Dumont, Oficinas
85	01/08	Estação elevatória Santos Dumont, Sto A. de Pádua
86	01/08	Pça Gal.Osvaldo P. da Veiga (medida compensatória), R. São José, Centro
87	01/08	Inconformidade. Estação elevatória Barbacena, Passagem
88	01/08	Buracos. R. Gones de Souza, Passagem
89	08/08	Muro ETA. R. Dorvino Coradini, Fábio Silva
90	08/08	Repavimentação. Estrada geral do São João
91	08/08	Irregularidade. R. Dionísio Motta, Passagem
92	08/08	Repavimentação. R. Eng. Annes Gualberto, Oficinas
93	08/08	Repavimentação. R. José Genovez, Oficinas
94	08/08	Ouvidoria Ref vazamento oculto. Rua Rui Barbosa nº1326, Sto Antônio de Pádua
95	08/08	Desnível. Rua Augusto Severo, Oficinas
96	08/08	Buracos. Rua Ferreira Lima, Sto Antônio de Pádua
97	08/08	Repavimentação. Av Altamiro Guimarães, Oficinas
98	08/08	Rede de água. Estrada Geral da Madre
99	26/08	Ouvidoria Ref buracos. R. Manoel Antunes Corrêa, Recife
100	26/08	Ouvidoria Ref Água Suja. R. Piedade nº356, Centro
101	26/08	Ouvidoria Ref Água Suja. R. Pio XII, Dehon
102	30/08	Buracos. R. São João
103	31/08	Ouvidoria Ref buracos. R. Vereador João Praxedes Teixeira nº1269, Passo do gado
104	09/09	Buracos. R. José Manoel Mendes, São Bernardo
105	16/09	Repavimentação. R. Mário Francisco Teixeira, Praia Redonda
106	04/10	Buracos/Desnível. R. Eng Annes Gualberto, Oficinas.
108	25/10	Ouvidoria Ref economias. R. Roberto Zumblick nº533, Humaitá

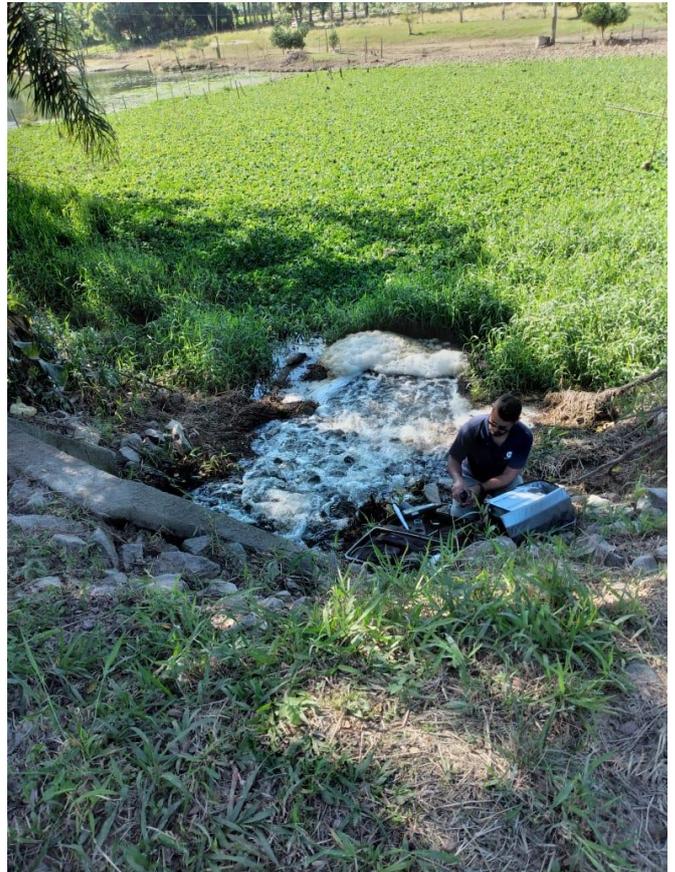
Número	Data	Descrição
109	28/10	Ouvidoria Ref esgoto. R. João Adolfo Corrêa nº3940, São Clemente
110	30/11	Ouvidoria Ref vazamento oculto. R. Lauro Muller nº904, Vila Moema
111	28/11	Ouvidoria Ref buracos. R. Idio José da Silva, Sto Antônio de Pádua
112	24/11	Ouvidoria Ref Economias. Rua Sílvio Búriço nº428, Oficinas
113	22/11	Ouvidoria Ref Economias. Rua Roberto Zumblick nº533, Humaitá
114	09/12	Muro ETA. R. Herculano Antunes de Farias, Fábio Silva
115	09/12	Buracos. Rua Vidal Ramos, Centro
116	12/12	Ouvidoria Ref esgoto. Rua José Genovez, Oficinas
117	08/12	Ouvidoria Ref economias. Rua Canadá, Passagem
118	06/12	Ouvidoria Ref buracos. R. Travessa Natal, Centro

Todas as fiscalizações foram conclusivas e acompanhadas posteriormente, a fim de verificar a execução do que fora solicitação. Outras fiscalizações fazem parte da verificação da AGR quanto as demandas dos atendimentos e Ouvidoria.

#### **4.4.2 FISCALIZAÇÃO DA QUALIDADE DA ÁGUA DO S.A.A.E.S.**

A Tubarão Saneamento e a Vigilância Sanitária efetuam, mensalmente, amostragens de água potável em vários pontos no Município, sendo que em alguns pontos de coleta são realizadas amostras concomitantemente. Além destas Concessionária efetua coleta e análise de água bruta no Rio Tubarão. Os resultados são encaminhados à AGR Tubarão, ao Ministério Público e a Câmara de Vereadores. Concomitante, a agência executa algumas análises semestralmente, como as ilustradas baixo.

Em 2022 as análises demonstraram que água distribuída atende as exigências legais atribuídas pelo Ministério da Saúde, e assim como o esgoto tratado e enviado à corpo hídrico. Além destas análises também aferimos a condição da água bruta.



## 5 SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA

A Superintendência Jurídica é o órgão de assessoramento jurídico da AGR-Tubarão, cabendo-lhe ainda, promover a defesa dos interesses do sistema de regulação dos serviços e o equacionamento das questões jurídico-legais requeridas pelo funcionamento das funções de regulação e controle dos serviços.

No exercício de suas atribuições, compete à Superintendência Jurídica:

I - Orientar a elaboração de todas as propostas de legislação, normas, regulamentos e quaisquer instrumentos de natureza legal, visando garantir a legalidade e propriedade desses instrumentos;

II - Analisar e emitir parecer sobre os contratos de concessão e permissão e das condições especiais que nos assegurem mesmos, os requisitos para o exercício das atividades de regulação e controle da prestação dos serviços;

III - apoiar, nos aspectos jurídico-legais as atividades da AGR-Tubarão;

IV - Promover as ações competentes para a defesa dos interesses da AGR-Tubarão, em juízo e fora dele;

V - Assistir o relacionamento da AGR-Tubarão com o Executivo Municipal, com os prestadores e usuários dos serviços, ou quaisquer outros atores;

VI - Promover ações regulares de caráter preventivo no âmbito da AGR-Tubarão e de suas relações externas, visando garantir a observância da legalidade das ações e evitar o surgimento de demandas legais ou administrativas desnecessárias.

Dentre as atividades realizadas no ano de 2022, destacam-se:

Orientação jurídica nas Ouvidorias abertas pela AGR Tubarão, que envolvem questionamentos com relação a normas e legislações vigentes.

Atuação nos processos judiciais ajuizados pela Concessionária para discussão da multa referentes ao ano 6 de concessão.

Cooperação com a Procuradoria-Geral do Município, incluindo pesquisas e realização de reuniões, para tentativa de resolução da questão do fornecimento de água ao Município de Laguna.

Atuação nos procedimentos para a instituição de desapropriações e servidões administrativas necessárias para a implantação do sistema de esgotamento sanitário no Município, incluindo a elaboração de minutas de leis e ações judiciais, bem como participação em reuniões junto à Procuradoria do Município.

Análise, orientação e elaboração de minuta, juntamente aos demais superintendentes, sobre as Resoluções n. 030, n. 031, n. 032, e n. 033.

Assessoria jurídica nos processos administrativos referentes aos Autos de Infração n. 019/2019, 020/2020 e 021/2021, concluídos no ano de 2022, em virtude da suspensão dos prazos aplicadas no ano de 2020.

Participação nas reuniões do Conselho Municipal de Saneamento e elaboração das respectivas atas.

Elaboração de parecer jurídico sobre a legalidade do pedido de Revisão Contratual Extraordinária apresentada pela Concessionária, em virtude da necessidade de realização de investimentos não previstos no plano de obras da concessão.

Elaboração de parecer jurídico sobre a Revisão Geral salarial dos agentes políticos da AGR e a equiparação dos valores pagos a título de vale-alimentação para os servidores comissionados do órgão e do Município de Tubarão;

Elaboração de parecer jurídico sobre a contratação de consultoria especializada na execução de serviços de engenharia para avaliação do pedido de Revisão Extraordinária ao Contrato de Concessão.

## 6 OUVIDORIA

A Lei Complementar 20/2008, que dispõe sobre a criação da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão – AGR Tubarão e dá outras providências, estabelece em seu art.22:

**“Art. 22** A Ouvidoria é o órgão encarregado de receber as reclamações, críticas ou sugestões dos usuários dos serviços regulados pela Agência, dando-lhes adequado encaminhamento.”

A Ouvidoria da AGR-Tubarão é o canal de contato direto da Agência com o usuário e a Concessionária, especialmente na solução de possíveis conflitos entre os estes, garantindo segurança e a transparência nas relações.

A Ouvidoria conta ainda, sempre que necessário, com o suporte técnico das Superintendências da Agência, que além de expedir parecer, também realiza a fiscalização.

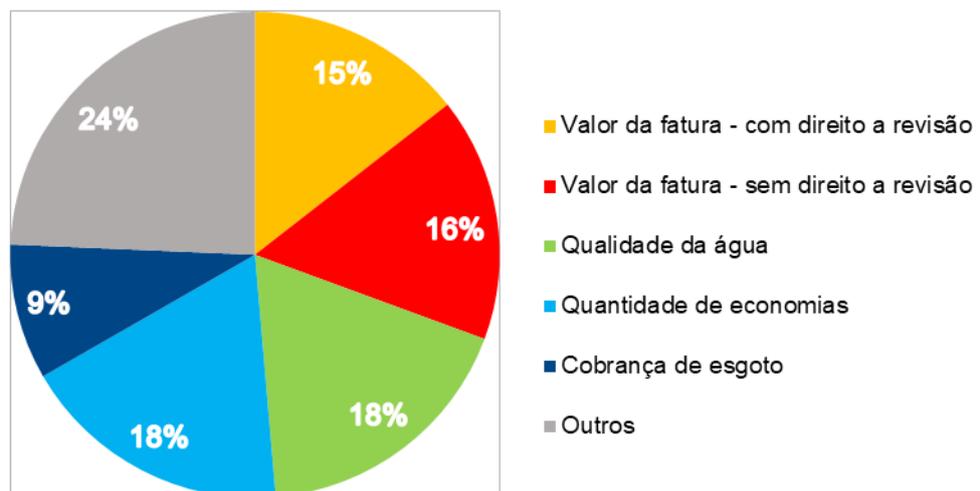
Todas as ações da Ouvidoria são formais e com procedimentos próprios estabelecidos na Resolução nº 17/2017 AGR/TB, que aponta os procedimentos a serem aplicados a cada caso, solucionando tecnicamente os conflitos vivenciados pelo sistema apurando assim, se há equívoco por parte da concessionária ou até mesmo, dos usuários.

Além do atendimento pessoal, realizado na Agência, estão disponíveis aos usuários, os telefones 3621-9016 e 3632-3847, bem como os *links* CONTATO e OUVIDORIA no *site* [www.agr.sc.gov.br](http://www.agr.sc.gov.br) e *e-mail*: [ouvidoria@agr.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@agr.sc.gov.br)

## 6.1 ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A AGR-Tubarão registrou 213 atendimentos durante o período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2022. Destes, 111 (cento e onze) ouvidorias restaram instauradas, atendendo às seguintes demandas:

### Contagem de Reclamação



As reclamações referentes a “Valor da Fatura” com ou sem direito a revisão foram as mais recorrentes, totalizando 31% dos casos de Ouvidorias instauradas. Destas, as que se

enquadraram na Resolução 027 e tiveram direito a desconto, totalizaram 15% dos casos, a frente dos registros sem direito a desconto, também 15%. As reclamações referentes a “Qualidade da água” e “Quantidade de economias” representaram um total também relevante, representando 18% em cada um dos casos, seguidas de reclamações referentes a “Cobrança de esgoto” que representaram 9% do total. As demais reclamações foram por razões variadas e totalizaram 24% dos casos, restando analisadas todas as reclamações.

### 6.1.1 RELAÇÃO DE OUVIDORIAS ABERTAS NO PERÍODO

Data	Matrícula	Descrição	Status
19/01/2021	118659-0	Corte devido a não pagamento com demora na religação	Finalizada
19/01/2022	728424-1	Reclamação de qualidade da água solicitando ressarcimento de danos materiais	Finalizada
21/01/2022	117837-7	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
28/01/2022	743967-9	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
08/02/2022	657788-1	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
08/02/2022	432933-3	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
09/02/2022	1329641-8	Pedido de desligamento sem suspensão do abastecimento e continuidade de cobrança	Finalizada
14/02/2022	1324675-5	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
16/02/2022	652052-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
22/02/2022	302366-4	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
23/02/2022	1297037-9	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
09/03/2022	657797-0	Reclamação de falta de água recorrente	Finalizada
08/03/2022	118335-4	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
11/03/2022	116147-4	Reclamação de leitura do hidrômetro sem dia fixo	Finalizada
11/03/2022	1270327-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
14/03/2022	173465-2	Reclamação da cobrança de esgoto pois ainda não está ativa	Finalizada
14/03/2022	174848-3	Corte devido a não pagamento com demora na religação	Finalizada
18/03/2022	1322063-2	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
22/03/2022	302262-5	Reclamação de cobrança devida economias múltiplas	Finalizada
04/04/2022	117783-4	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
04/04/2022	303724-0	Reclamação por cobrança de infração por danos ao hidrômetro	Finalizada
14/04/2022		Reclamação da cobrança de esgoto pois ainda não está ativa	Finalizada
19/04/2022	1320895-0	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
22/04/2022	175968-0	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
27/04/2022	731257-1	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
02/05/2022	1320759-8	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
03/05/2022	115620-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
09/05/2022	302554-3	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
07/05/2022	224569-8	Reclamação de longo prazo entre as leituras enquadrando em outra faixa de consumo	Finalizada
17/05/2022	789811-8	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
18/05/2022	1321734-8	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada

Data	Matrícula	Descrição	Status
19/05/2022	235191-9	Erro na leitura do hidrômetro - corrigido	Finalizada
23/05/2022	1224599-2	Reclamação que a fatura não é deixada na caixa de correio	Finalizada
25/05/2022	175735-0	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
30/05/2022	1291753-2	Reclamação por cobrança de multa por danos ao hidrômetro	Finalizada
08/06/2022	117645-5	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
09/06/2022	115928-3	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
14/06/2022	115492-3	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
15/06/2022	116865-7	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
28/06/2022	115247-5	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
29/06/2022	116635-2	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
06/07/2022	115442-7	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
06/07/2022	237638-5	Reclamação de hidrômetro com defeito gerando alto consumo	Finalizada
14/07/2022	654219-0	Usuário enquadrado em tarifa social com problemas de excesso de consumo	Finalizada
18/07/2022	769971-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
20/07/2022	303886-6	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
20/07/2022	302358-3	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
28/07/2022	302015-0	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
01/08/2022	115155-0	Reclamação de transtornos da operação da ETE Barbacena	Finalizada
01/08/2022	115101-0	Solicitação de instalação de hidrômetro paralelo	Finalizada
03/08/2022	637837-4	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
08/08/2022	1270327-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
09/08/2022	1286686-5	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
16/08/2022	883441-5	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
16/08/2022	1321143-9	Reclamação de hidrômetro com defeito gerando alto consumo	Finalizada
25/08/2022	236075-6	Reclamação de hidrômetro com defeito gerando alto consumo	Finalizada
25/08/2022	1326192-4	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
26/08/2022	1326276-9	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
26/08/2022	118332-0	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
29/08/2022	898422-0	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
31/08/2022	1324532-5	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
31/08/2022	1324122-2	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
01/09/2022	686133-4	Reclamação de danos ao patrimônio do usuário gerados pela Concessionária	Finalizada
16/09/2022	918243-8	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
16/09/2022	173361-3	Reclamação de qualidade da água com ressarcimento de custos de limpeza da caixa	Finalizada
16/09/2022	431244-9	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
20/09/2022	115205-0	Cobrança indevida de duas economias	Finalizada
21/09/2022	224562-0	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
21/09/2022	224562-0	Reclamação que vizinhos não fizeram conexão a rede de esgoto	Finalizada
22/09/2022	118276-5	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
22/09/2022	78983-2	Cobrança indevida de economias múltiplas	Finalizada
23/09/2022	1329792-9	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
23/09/2022	237088-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada

Data	Matrícula	Descrição	Status
16/09/2022	431244-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
23/09/2022	175178-6	Reclamação de qualidade da água com ressarcimento de custos de limpeza da caixa	Finalizada
27/09/2022	118937-9	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
30/09/2022	235547-7	Reclamação de qualidade da água solicitando ressarcimento de danos materiais	Finalizada
30/09/2022		Reclamação da precariedade de manutenção de itens da rede de esgoto da via	Finalizada
05/10/2022	117212-3	Reclamação da cobrança de esgoto pois tecnicamente não consegue se conectar	Finalizada
10/10/2022	175086-0	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
17/10/2022	1324122-2	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
18/10/2022	624047-0	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
21/10/2022	132552-6	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
31/10/2022	302179-3	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
28/10/2022	1272597-8	Reclamação por cobrança e substituição do hidrômetro	Finalizada
31/10/2022	302134-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
04/11/2022	175060-7	Cobrança indevida de economias múltiplas	Finalizada
17/11/2022	1331501-3	Reclamação da cobrança de esgoto pois ainda não se conectou	Finalizada
21/11/2022	1332796-8	Reclamação de cobrança de tipo de economia	Finalizada
21/11/2022	1332306-7	Reclamação da cobrança de esgoto pois ainda não se conectou	Finalizada
21/11/2022	1326838-4	Reclamação da cobrança de esgoto pois ainda não se conectou	Finalizada
21/11/2022	1326838-4	Reclamação da cobrança de esgoto pois ainda não se conectou	Finalizada
21/11/2022	1331422-0	Reclamação da cobrança de esgoto pois ainda não se conectou	Finalizada
25/11/2022	1331803-9	Reclamação de repavimentação da via após obras de esgoto	Finalizada
25/11/2022	238081-1	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
30/11/2022	9179958-5	Reclamação da data de vencimento da fatura	Finalizada
30/11/2022	118008-8	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
02/12/2022	860876-8	Reclamação de cobrança de esgoto em caso de piscina	Finalizada
05/12/2022	1325526-6	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
06/12/2022	174655-3	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
06/12/2022	118570-5	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
08/12/2022	235394-6	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
12/12/2022	116560-7	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
12/12/2022		Reclamação de odor na vizinhança da elevatória Braz	Finalizada
12/12/2022	1257917-3	Reclamação de qualidade da água solicitando ressarcimento de danos materiais	Finalizada
14/12/2022	1326665-9	Reclamação da qualidade das obras realizadas pela Concessionária na via pública	Finalizada
14/12/2022	1331501-3	Reclamação de qualidade da água	Finalizada
15/12/2022	1218772-0	Reclamação de cobrança devida de economias múltiplas	Finalizada
16/12/2022	174472-0	Reclamação de cobrança de 100% na tarifa de esgoto	Finalizada
19/12/2022	1326188-6	Reclamação de descarga de ar na caixa d'água	Finalizada
22/12/2022	1328754-0	Reclamação de descarga de ar na caixa d'água	Finalizada

## **7 CONSELHO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO**

O Conselho Municipal de Saneamento Básico, criado pela Lei Complementar Municipal n.º 114, de 2 de junho de 2015 realizou algumas reuniões para tratar de assuntos pertinentes ao saneamento, as quais estão descritas abaixo.

Neste período o conselho foi convocado para a reunião no dia 1º de abril de 2022 para tratar dos assuntos pertinentes ao Reajuste e a Revisão Tarifária.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio do Relatório de Atividades a AGR-Tubarão apresenta suas ações de fiscalização e regulação, disponibilizando anualmente o relato de suas atividades, para conhecimento de toda a população.

Uma das atividades mais expressivas da AGR foi o estudo da correção tarifária, que implica na análise dos índices de inflação do período. Este estudo e verificação resultaram no **reajuste de 17,24 %** (dezesete virgula vinte e quatro por cento) na tarifa de água.

Outrossim, foi elaborado o Relatório Anual da Regulação do S.A.A.E.S, sendo este referente ao Ano 10 da Concessão.

Além disso, foram concluídos 24 (vinte e quatro) processos de ouvidoria, 44 (quarenta e quatro) fiscalizações e 42 (quarenta e dois) atendimentos.

Por fim, pode-se afirmar que no ano de 2022, a AGR Tubarão cumpriu com as suas atribuições conforme preceitua a Lei Complementar nº 20/2008.