

## **RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES**

**2017**

**Emissão 21/05/2018**

## 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 SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA -----</b>	<b>4</b>
3.1.1 Apoio do Titular do Serviço a AGR-Tubarão-----	4
3.1.2 Administração de Pessoal-----	4
3.1.3 Resumo dos Mandatos-----	5
3.1.4 Servidores comissionados e concursados -----	5
<b>3.2 ATIVIDADES COMPLEMENTARES-----</b>	<b>5</b>
3.2.1 Representações -----	6
a) Nacional -----	6
b) Estadual -----	6
c) Municipal -----	7
3.2.2 Capacitação -----	9
<b>3.3 FINANCEIRO -----</b>	<b>10</b>
3.3.1 Dotação Orçamentária -----	10
3.3.2 Demonstração dos Resultados do Ano de 2017. -----	11
a) Balancete de Verificação (Saldo / Banco - resumo) -----	11
b) Despesas-----	12
c) Receitas -----	12
<b>3.4 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS, MATERIAIS E PATRIMÔNIO -----</b>	<b>13</b>
<b>4 SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA -----</b>	<b>14</b>
<b>4.1 REGULAÇÃO-----</b>	<b>15</b>
4.1.1 Relatório Anual da Regulação (RAR)-----	15
4.1.2 Reajuste Tarifário 2017 -----	16
4.1.3 Resoluções -----	16
<b>4.2 FISCALIZAÇÃO -----</b>	<b>17</b>
4.2.1 Fiscalização da Operação e Manutenção do S.A.A.E.S. -----	17
4.2.2 Fiscalização da Qualidade da água do S.A.A.E.S. -----	19
<b>5 SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA -----</b>	<b>21</b>
<b>6 OUVIDORIA-----</b>	<b>23</b>
<b>6.1 ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR -----</b>	<b>24</b>
6.1.1 Relação de Ouvidorias Abertas no Período -----	25
<b>7 CONSELHO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO-----</b>	<b>28</b>
<b>8 CONSIDERAÇÕES FINAIS-----</b>	<b>29</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 2017 (1<sup>a</sup> de janeiro a 31 de dezembro de 2017).

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.

**Michel Szymanski**

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 pavimento térreo de um edifício localizado na Rua Piedade, nº 242, centro, Tubarão, SC, CEP 88701-200, locada de terceiros. Contendo ambiente adequado para o desenvolvimento de suas atividades.

### 3 SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

#### 3.1 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.

##### 3.1.1 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. **Ligações 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.

##### 3.1.2 ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

No ano de 2017 a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão passou por algumas mudanças, no que se refere a sua composição. No mês de janeiro, o Superintendente Geral da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão, no exercício das atribuições que lhe são conferidas através do art. 19, inciso X e do §1º, art. 22 da Lei Complementar nº 20, de 27 de junho de 2008, nomeou Matheus Roetger Madeira, para o cargo de Diretor de

Departamento de Despachos Internos e Externos conforme Portaria nº 006, de 05 de janeiro de 2017.

No mês de setembro, o Sr. Matheus Roetger Madeira, de acordo com a Portaria nº 007/2017, foi exonerado para assumir a função de vereador na Câmara de Tubarão, sendo novamente nomeado em 1º de novembro de 2017 (Portaria 008/2017).

Em 05 de dezembro de 2017, Sr. Matheus Roetger Madeira foi exonerado do cargo de Diretor de Despachos Internos e Externos, conforme portaria nº 009/2017, tendo sido nomeado para a mesma função o Sr. Ricardo Alves de Sousa (Portaria nº 010/2017 de 07 de dezembro de 2017).

### 3.1.3 RESUMO DOS MANDATOS

Cargo/ Função	Início do Mandato	Término do Mandato	Nome
Superintendente Admin - Financeiro	01/07/2015*	30/06/2018	José Eduardo Francisco Abugattas
Superintendente Geral	01/07/2015	30/06/2019	Michel Szymanski
Superintendente Jurídico	06/03/2016	05/03/2020	Letícia Bianchini da Silva
Superintendentes Técnicos	02/05/2016*	05/03/2020	Rafael Marques
	01/11/2016*	30/06/2020	Madelon Rebelo Peters

Observações:

\*Em caso de vacância do cargo, o atual ocupante deve completar o mandato, conforme prevê o §2º, do art. 14 da Lei Complementar nº 20/2008.

### 3.1.4 SERVIDORES COMISSIONADOS E CONCURSADOS

QUADRO ATUAL DE SERVIDORES		
Cargo/ Função	Admissão	Nome
Coordenador de Ouvidoria	12/12/2016	Gisele Silva Speck de Souza
Diretor de Departamento de Despachos Internos e Externos	07/12/2017	Ricardo Alves de Sousa
Fiscal (02 cargos)		(Aguardando concurso)
Auxiliar Administrativo		(Aguardando concurso)

## 3.2 ATIVIDADES COMPLEMENTARES

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

### 3.2.1 REPRESENTAÇÕES

#### a) NACIONAL

Os Superintendentes Geral, Técnicos, e Administrativo da AGR, participaram nos dias 27 a 29 de setembro de 2017 em Florianópolis do X Congresso Brasileiro de Regulação e 4ª EXPO realizados pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR).



#### b) 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 da biologia de rios e riachos, contribuindo para o desenvolvimento sustentável e a recuperação dos recursos hídricos, 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 2017 a AGR Tubarão participou de reuniões e todas as Assembleias.

**NAT - Núcleo de Apoio Técnico do Comitê** - É um grupo que é composto por profissionais indicados pelas organizações integrantes do Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Tubarão e Complexo Lagunar, que tem por função subsidiar o Comitê com dados técnicos necessários ao desenvolvimento de suas atividades, especialmente nas áreas de pesquisa, projetos, controle, fiscalização e ação regional. Lembrando que os membros do Núcleo não precisam necessariamente ser os membros Titular e Suplente das entidades, então cada entidade pode indicar pessoas para participar das discussões que entram em pauta neste grupo. Neste ano os membros da AGR Tubarão se fizeram presentes em todos os encontros realizados pelo NAT.

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



### c) MUNICIPAL

**COMDEC - Comissão Municipal de Defesa Civil** é uma organização aberta, que reúne o potencial de uma comunidade municipal em torno de seu líder, a fim de fazer frente a um evento adverso. Sua finalidade é a defesa organizada onde se aplica racionalmente os meios disponíveis para fazer frente a fenômenos anormais e adversos (vendaval, enchente, incêndio, etc.), com o objetivo de minimizar as consequências danosas que possam causar à comunidade. Lei de criação: Lei Municipal Complementar n.070 de 14/12/2013.

A AGR Tubarão, devido ao fenômeno meteorológico (vendaval) ocorrido em 16 de outubro de 2016, participou das atividades de auxílio à Secretaria de Proteção e Defesa Civil, durante o processo que culminou na declaração de Situação de Calamidade Pública do

Município, nos termos do Decreto nº 3623, de 21 de outubro de 2016, sendo que algumas ações se estenderam até o ano de 2017.

Em 2017 deu apoio à Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa Civil na elaboração e acompanhamento em Projeto para recebimento de Doação Financeira da Fundação ALCOA e ARCONIC FOUNDATION em função do Vendaval de 2016.

**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.

Tem por objetivo promover a participação organizada da sociedade civil no processo de discussão e definição da Política Ambiental, em questões referentes à preservação, conservação, defesa, recuperação, reabilitação e melhoria do meio ambiente natural e construído no Município de 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 autuadas pela FUNAT.



Ainda na esfera municipal, acompanhou os levantamentos, estudos, apresentou sugestões na Audiência Pública do Plano Municipal de Macrodrrenagem, ao grupo executivo do Instituto de Pesquisas Hídricas da UFRGS, que realiza o Plano Municipal de Macrodrrenagem.



### 3.2.2 CAPACITAÇÃO

Em Maio, o Superintendente Geral e os Superintendentes Técnicos da agência participaram do Curso: “Planos Municipais de Saneamento Básico: Metodologia para Acompanhamento, Controle e Atualização de Metas”. Este foi realizado em Florianópolis nos dias 18 e 19.



### 3.3 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 do 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.

#### 3.3.1 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O Orçamento Geral do Município de Tubarão para o exercício de 2017, LEI Nº 4.614, de 13 de dezembro de 2016, estabeleceu à AGR-TUBARÃO o orçamento de R\$ 1.436.000,00 (um milhão, quatrocentos e trinta e seis mil reais), com a seguinte discriminação:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 24.01 – Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão – AGR-TUBARÃO, 2.047 – Manutenção das Atividades da AGR-TUBARÃO.

3.1.90.00	- Pessoal e encargos sociais	R\$ 1.236.000,00
3.3.90.00	- Outras despesas correntes	R\$ 150.000,00
4.4.90.00	- Investimentos	R\$ 50.000,00
TOTAL		<b>R\$ 1.436.000,00</b>

Estado de Santa Catarina  
 AGENCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARAO  
 Relação da Despesa Orçada

 Exercício de 2017  
 Página: 1/1

Código reduzido	Dotação	Descrição elemento	Educação	Pessoal	Valor Orçado
<b>Recurso:</b> 0.3.0617 - AGR - sup., exerc. anterior					
Órgão:	24	AGENCIA REGULADORA DE AGUAS DE TUBARAO - AGR			
Unidade:	01	AGENCIA REGULADORA DE AGUAS DE TUBARAO - AGR			
Proj/Ativ:	2.047	MANUTENÇÃO DAAGÊNCIA REGULADORA			
3	3.1.90.00.00.00.00.00.0.3.0617.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Sim	0,00
Total do Projeto/Atividade:					
Total da Unidade:					
Total do Órgão:					
Total do Recurso:					
<b>Recurso:</b> 0.1.0906 - Recurso Próprio AGR					
Órgão:	24	AGENCIA REGULADORA DE AGUAS DE TUBARAO - AGR			
Unidade:	01	AGENCIA REGULADORA DE AGUAS DE TUBARAO - AGR			
Proj/Ativ:	2.047	MANUTENÇÃO DAAGÊNCIA REGULADORA			
1	3.1.90.00.00.00.00.0.0.1.0906.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Sim	1.236.000,00
2	3.3.90.00.00.00.00.0.0.1.0906.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Não	200.000,00
Total do Projeto/Atividade:					
Total da Unidade:					
Total do Órgão:					
Total do Recurso:					
Total Geral:					

Sendo posteriormente suplementado devido ao saldo de caixa oriundo do ano 2016, conforme tabela abaixo:

Órgão	Orçado (R\$)	Suplementado (R\$)	Orçado Suplementado (R\$)	Empenhado (R\$)	Liquidado (R\$)	Pago (R\$)	Pago (%)
24 - AGR	1.436.000,00	265.239,71	2.872.000,00	1.284.212,64	1.180.268,87	1.179.418,91	91,11

### 3.3.2 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS DO ANO DE 2017.

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

 Estado de Santa Catarina  
 AGENCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARAO  
 Balancete de Verificação de Janeiro até Dezembro - 2017

 Betha Sistemas  
 Exercício de 2017  
 Página: 1/10

Máscara	Subsist. C	Sup. Fin.	Descrição	Saldo Anterior	Débitos	Créditos	Saldo Atual
1			ATIVO	353.525,89D	1.667.393,98	1.454.673,98	568.245,89D
1.1			ATIVO CIRCULANTE	315.448,20D	1.667.393,98	1.454.673,98	528.168,20D
1.1.1			CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	315.448,20D	1.666.036,57	1.453.316,57	528.168,20D
1.1.1.1			CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA EM MOEDA NACIONAL	315.448,20D	1.666.036,57	1.453.316,57	528.168,20D
1.1.1.1.1			CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA EM MOEDA NACIONAL - CONSOLIDADA	315.448,20D	1.666.036,57	1.453.316,57	528.168,20D
1.1.1.1.1.19			BANCOS CONTA MOVIMENTO - DEMAIS CONTAS	315.448,20D	1.666.036,57	1.453.316,57	528.168,20D
1.1.1.1.1.19.00.04			BANCOS CONTA MOVIMENTO - DEMAIS CONTAS	315.448,20D	1.666.036,57	1.453.316,57	528.168,20D
1.1.1.1.1.19.00.04.01			CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - MOVIMENTO	315.448,20D	1.666.036,57	1.453.316,57	528.168,20D
1.1.1.1.1.19.00.04.01.00.0001 (64286)	P	F	CAIXA - AGR TUBARÃO	315.448,20D	1.666.036,57	1.453.316,57	528.168,20D

Assim, ao final do ano de 2017 a AGR-Tubarão possuía um saldo de R\$ 528.168,20 (Quinhentos e vinte e oito mil cento e sessenta reais e vinte centavos).

**b) DESPESAS**

Filtros utilizados para elaboração da consulta: Ano: 2017

Gastos diretos por despesa até dezembro de 2017		
Total pago destinado pela entidade: AGR TUBARÃO		R\$ 1.179.418,91
Grupo	Elemento	Pago (R\$)
Pessoal e encargos sociais	11 - vencimentos e vantagens fixas - pessoal civil	854.616,08
Pessoal e encargos sociais	13 - obrigações patronais	188.138,91
Outras despesas correntes	94 - indenizações e restituições trabalhistas	3.727,33
Outras despesas correntes	14 - diárias - civil	4.600,00
Outras despesas correntes	30 - material de consumo	2.384,67
Outras despesas correntes	36 - outros serviços de terceiros - pessoa física	24.849,00
Outras despesas correntes	39 - outros serviços de terceiros - pessoa jurídica	63.213,60
Outras despesas correntes	47 – obrigações tributárias contributivas	37.889,32

**c) RECEITAS**

No exercício de 2017, 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:

MÊS REF.	ARRECADAÇÃO MENSAL DA CONCESSIONÁRIA			TAXA DE REGULAÇÃO			
	ARRECADAÇÃO TB	DEP. CAPIVARI	--- CARTA 402 --- ANO V - TOTAL	capivari Tx. Reg.	TX REG. = 4,9 %	Data Dep.	DEP. P/ AGR conforme extrato
dez/16	R\$ 2.278.928,26	R\$ 71.684,81	R\$ 2.350.613,07	R\$ 3.584,24	R\$ 117.530,65	25/01/17	R\$ 117.530,65
jan/17	R\$ 2.202.438,05	R\$ -	R\$ 2.202.438,05	R\$ -	R\$ 110.121,90	22/02/17	R\$ 110.121,90
fev/17	R\$ 1.987.005,08	R\$ 73.251,00	R\$ 2.060.256,08	R\$ 3.662,55	R\$ 103.012,80	22/03/17	R\$ 103.012,80
mar/17	R\$ 2.237.477,86	R\$ 74.110,78	R\$ 2.311.588,64	R\$ 3.557,32	R\$ 110.956,25	24/04/17	R\$ 110.956,25
abr/17	R\$ 2.102.245,49	R\$ 67.695,92	R\$ 2.169.941,41	R\$ 3.249,40	R\$ 104.157,19	24/05/17	R\$ 104.157,20
mai/17	R\$ 2.148.552,03	R\$ 146.284,31	R\$ 2.294.836,34	R\$ 7.167,93	R\$ 112.446,98	21/06/17	R\$ 116.928,51
jun/17	R\$ 2.266.216,55	R\$ 74.731,52	R\$ 2.340.948,07	R\$ 3.661,84	R\$ 114.706,46	24/07/17	R\$ 114.706,46
jul/17	R\$ 2.197.607,91	R\$ 72.114,08	R\$ 2.269.721,99	R\$ 3.533,59	R\$ 111.216,38	23/08/17	R\$ 111.216,38
ago/17	R\$ 2.331.236,79	R\$ 74.743,82	R\$ 2.405.980,61	R\$ 3.662,45	R\$ 117.893,05	20/09/17	R\$ 117.893,06
set/17	R\$ 2.289.011,54	R\$ 76.101,74	R\$ 2.365.113,28	R\$ 3.728,99	R\$ 115.890,55	25/10/17	R\$ 115.890,56
out/17	R\$ 2.303.684,81	R\$ 74.179,25	R\$ 2.377.864,06	R\$ 3.634,78	R\$ 116.515,34	22/11/17	R\$ 116.515,34
nov/17	R\$ 2.320.797,78	R\$ 75.846,72	R\$ 2.396.644,50	R\$ 3.716,49	R\$ 117.435,58	20/12/17	R\$ 117.435,58
<b>TOTAIS</b>	<b>R\$ 26.665.202,15</b>	<b>R\$ 880.743,95</b>	<b>R\$ 27.545.946,10</b>		<b>R\$ 1.351.883,14</b>	---->	<b>R\$ 1.356.364,69</b>

Total arrecadado pela AGR TUBARÃO Período de 01/01/2017 a 31/12/2017			R\$ 1.398,150,82
Rubrica	Descrição	Valor orçado (R\$)	Valor arrecadado (R\$)
4.1.3.2.0.00.00.00.00.00	Remuneração de Depósitos Bancários	30.000,00	18.667,62
4.1.3.3.0.00.00.00.00.00	Outras Receitas de Concessões e	1.386.000,00	1.356.364,69
4.1.9.1.9.27.00.00.00.00	Multas e Juros Previstos em Contratos	0,00	23.118,51

### 3.4 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS, MATERIAIS E PATRIMÔNIO

» TOTAL 30 - MATERIAL DE CONSUMO			R\$ 2.384,67
CREDOR	CPF / CNPJ	PAGO (R\$)	
FAROL MOVEIS PARA ESCRITORIO LTDA - ME	12.073.002/ 0001-	825,00	
T M SCHLICKMANN & CIA LTDA - ME	07.865.917/0001-	30,59	
J J MATTOS IND E COM DE CAFE LTDA - EPP	00.214.257/0001-	420,00	
VENCOLI BRASIL DISTRIBUIDORA LTDA - ME	11.414.789/0001-	39,80	
PKB PRODUTOS QUIMICOS LTDA - EPP	01.648.513/0001-	33,46	
SUPER LIDER ALIMENTOS LTDA	07.605.075/0001-	26,40	
CELIA REGINA W.SANI ME	04.195.853/0001-	14,29	
PAPELARIA TUBARAO LTDA-ME	72.297.872/0001-	57,10	
RICLEI INDÚSTRIA QUIMICA LTDA-ME	00.945.390/0001-	77,38	
RENATO VIANA DA SILVA ME	82.851.866/0001-	107,95	
RICARL DISTRIBUIDORA EIRELI - ME	21.304.312/0001-	42,13	
LIPAPER LIVRARIA INFORMATICA E PAPELARIA LTDA	00.247.513/0001-	70,14	
SUL BRASIL INDÚSTRIA E COMERCIO LTDA - EPP	04.953.507/0001-	406,70	
ASTOR STAUDT - ME	91.824.383/0001-	9,86	
R S RICARDO - ME	13.320.366/0001-	21,00	

» Total 36 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA FISICA			R\$ 24.849,00
Credor	CPF / CNPJ	Pago (R\$)	
LUCIA RODRIGUES VERA	417.409.809-30	24.849,00	
DOUGLAS DE ABREU - EPP	85.252.633/0001-	33,52	
» Total 39 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA			R\$ 63.213,60
Credor	CPF / CNPJ	Pago (R\$)	
A4 DIGITAL PRINT LTDA - EPP	09.285.968/0001-86	2.183,07	
ANDREA VIAGENS E TURISMO LTDA - ME	10.689.749/0001-41	1.232,77	
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGENCIAS DE REGULAÇÃO- AB	03.657.354/0001-00	2.400,00	
BETHA SISTEMAS LTDA	00.456.865/0001-67	11.242,65	
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	00.360.305/0001-04	773,35	

» Total 39 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA		R\$ 63.213,60
Credor	CPF / CNPJ	Pago (R\$)
CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A	08.336.783/0001-90	3.997,69
CONS. REG. DE ENGENHARIA ARQUIT. E AGRON. - CREA	82.511.643/0001-64	1.434,05
CONTATO INTERNET EIRELI	07.562.175/0001-31	516,00
CONTATO INTERNET EIRELI	07.562.175/0002-12	599,40
FUNDAÇÃO GETULIO VARGAS	33.641.663/0001-44	162,00
INSPER - INSTITUTO DE ENSINO E PESQUISA	06.070.152/0001-47	4.860,00
JORNAL DIARIO DO SUL LTDA.	82.989.476/0001-61	580,00
JORNAL NOTICIAS DO SUL EIRELI- EPP NOTISUL	03.840.407/0001-15	349,00
LABORATORIO BECKHAUSER E BARROS LTDA - EPP	81.322.141/0001-22	9.013,20
LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A	02.351.877/0001-52	266,41
ORBENK ADMINISTRACAO E SERVICOS LTDA.	79.283.065/0001-41	18.657,03
PROLINCON- VIGILANCIA LTDA	95.781.019/0001-29	1.583,23
SOUZA VITORETTI & VITORETTI LTDA - ME	08.929.233/0001-85	100,00
TELEFONICA DO BRASIL SA	02.558.157/0001-62	3.263,75

#### 4 SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA

De acordo com a Lei Complementar n. 020/2008, em seu artigo 2º, 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 DA 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 2017 foi publicado o Relatório Anual da Regulação – RAR ANO 5 que analisa as ações praticadas pela Concessionária no período de 01 de março de 2016 à 28 de fevereiro de 2017.

Importa ressaltar que o RAR-ANO 5, diante das metas de investimentos não realizadas, quando comparadas com o Plano de Obras da Concessionária, ensejou o Auto de Infração 006/2017, nos seguintes moldes:

O valor da multa, calculado de acordo com o item 34.1, alínea “b” e o item 34.5, alínea “a” do Contrato de Concessão n. 038/2012, é de **R\$ 132.233,08 (cento e trinta e dois mil duzentos e trinta e três reais e oito centavos).**

MULTA ANO 5 - CONCESSÃO S.A.A.E.S.					
TIPO	QUANT.	%	RECEITA	ARRECADAÇÃO	TOTAL
Falta grave (calcuso sobre faturamento)	1	2,00%	R\$ 2.285.116,00		R\$ 45.702,32
Falta por início ou atraso (calcuso sobre arrecadação)	14	0,30%		R\$ 2.060.256,08	R\$ 86.530,76
					R\$ 132.233,08

#### 4.1.2 REAJUSTE TARIFÁRIO 2017

Por meio do Decreto 3937/2017, o Prefeito Municipal autorizou **reajuste de 5,63%** (cinco vírgula sessenta e três por cento), cobrados pela Concessionária Tubarão Saneamento S/A, a partir de 1º de Maio de 2017, na Tarifa do Serviço Público de Abastecimento de Água no Município de Tubarão.

CATEGORIA	TIPO	FAIXA DE CONSUMO (m <sup>3</sup> /mês)	TARIFA 2017 (R\$/m <sup>3</sup> )	TARIFA 2016 (R\$/m <sup>3</sup> )
1	RESIDENCIAL SOCIAL	0 a 10	R\$ 0,5347	R\$ 0,5062
		11 a 20	R\$ 1,5369	R\$ 1,4550
2	RESIDENCIAL	0 a 10	R\$ 2,8921	R\$ 2,7379
		11 a 20	R\$ 5,3368	R\$ 5,0522
		21 a 30	R\$ 6,1228	R\$ 5,7963
		31 a 50	R\$ 7,4905	R\$ 7,0911
		>50	R\$ 8,9786	R\$ 8,4999
		0 a 10	R\$ 4,2944	R\$ 4,0654
3	COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA	>11	R\$ 7,1514	R\$ 6,7701

Vigência 01/05/2017 a 30/04/2018

#### 4.1.3 RESOLUÇÕES

Neste período, esta agência elaborou 02 (duas) e alterou 03 (três) resoluções, quais sejam:

- RESOLUÇÃO Nº 014, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2017: Dispõe sobre o procedimento de fiscalização, prazos e recursos decorrentes de penalidades administrativas, no âmbito dos serviços regulados pela AGR-Tubarão, desde que delegados pelo Poder Concedente.
- RESOLUÇÃO Nº 015, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2017: Altera o inciso IV do art. 10 da Resolução 008/2013, no que se refere à limitação de prazo para a concessão do benefício da revisão tarifária.

- c) RESOLUÇÃO Nº 016, DE 26 DE ABRIL DE 2017: Altera a redação da seção IV da Resolução nº 007/2013/AGR que dispõe sobre as normas que disciplinam a prestação de serviço adequado de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário no Município de Tubarão.
- d) RESOLUÇÃO Nº 017, DE 26 DE ABRIL DE 2017: Regulamenta e estabelece Funções, Procedimentos e Prazos para o funcionamento e gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão.
- e) RESOLUÇÃO Nº 18, DE 16 DE NOVEMBRO DE 2017: Estabelece as informações e o modelo de relatório a ser encaminhado trimestralmente e anualmente pela Concessionária do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Tubarão, à AGR-Tubarão e Revoga as Resoluções de nº 010 e 011 de 2013 deste Ente Regulador.

## 4.2 FISCALIZAÇÃO

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

De 1º de janeiro de 2017 até 31 de dezembro de 2017 foram realizadas 73 (setenta e três) 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.

Nº	DATA	DESCRIÇÃO
01/2017	06/01/2017	Consumo excessivo. Rua Júlio Bopré, 86
02/2017	05/01/2017	Revisão em Ligação. Av. Marcolino M. Cabral, 4142
03/2017	11/01/2017	Inspeção R 02. Rua Pe. Dionísio da Silva Laudt
04/2017	18/01/2017	Vazamento oculto. Rua Maranhão, 1466
05/2017	18/01/2017	Localização hidrômetro, Trav. Raulino Constant, 103
06/2017	19/01/2017	Ligação de hidrômetro. Rua 37.500, Oficinas
07/2017	23/01/2017	Consumo excessivo. Av. Marcolino M. Cabral, 1688
08/2017	31/01/2017	Vazamento. Rua Gerônimo Meneghel, 397
09/2017	03/02/2017	Verificação R2 – Rua Pe. Dionisio da C. Laudt
10/2017	06/02/2017	Vazamento. Rua Sebastião B. Paz, 100
11/2017	27/02/2017	Abrigo danificado. Rua Eng. Annes Gualberto, 1641
12/2017	08/02/2017	Consumo excessivo. Rua Jose Alves dos S. Passos, 5312
13/2017	09/02/2017	Dano pavimento. Rua Canadá, 318.
14/2017	10/02/2017	Pavimento danificado. Rua Rubens Faraco, 594
15/2017	11/02/2017	Pavimentação. Rua João Adolfo Correa – Recife e Aldo Hulse

Nº	DATA	DESCRIÇÃO
16/2017	14/02/2017	Pavimentação. Rotatória Ponte Morrotes
17/2017	13/02/2017	Imóveis para desapropriação. Rua Manoel A. Correa
18/2017	15/02/2017	Desapropriação. Áreas no Humaitá
19/2017	15/02/2017	Inspeção de Vazamento. Rua Megalvio C.Mussi, 229
20/2017	16/02/2017	Inspeção ETA
21/2017	16/02/2017	Inspeção Captação água Bruta
22/2017	21/02/2017	Abrigo modelo. Rua Augusto Hulse, 820
23/2017	22/02/2017	Água suja. Rua Mal.Deodoro, 369.
24/2017	01/03/2017	Inspeção Macromedidores ETA
25/2017	09/03/2017	Abrigo modelo. Rua Tiradentes, 248
26/2017	12/03/2017	Vazamento. R. Sílvio Búrigo, 65
27/2017	15/03/2017	Pavimento. Rotatória Ponte Morrotes
28/2017	15/03/2017	Abrigo modelo. Rua Tiradentes, 248
29/2017	15/03/2017	Consumo excessivo. Rua dos Ferroviários, 10ª
30/2017	20/03/2017	Pavimento danificado. R. Piedade
31/2017	22/03/2017	Pavimento danificado. R. Luis de Camões
32/2017	02/03/2017	Coleta de água potável e bruta
33/2017	23/03/2017	Vazamento em Via. R. Tem. João Luiz Maus
34/2017	23/03/2017	Pavimentação danificada. R. Princesa Izabel, 432
35/2017	20/03/2017	Pavimento danificado. R. Manoel A. Correa, 1127
36/2017	28/04/2017	Vistoria R 02. R. Pe. Dionisio Laudt
37/2017	12/04/2017	Recebimento obra. Dosagem Produtos Químicos ETA
38/2017	17/05/2017	Abrigo Modelo. R. José Machado Alves, 164
39/2017	17/05/2017	Consumo excessivo. Av.Pe. Geraldo Spetmann
40/2017	22/05/2017	Dano Esgoto interno. R. Nestoor Pereira Hobkost.
41/2017	30/05/2017	Pavimento e drebagem. R. Luiz de Camões
42/2017	02/06/2017	Ligaçao residencial. R. Plácido Bráz Fernandes
43/2017	06/06/2017	Vazamento na Via. R.Cel. Jose Martins Cabral, 325
44/2017	07/06/2017	Vazamento interno. R.Izidro J. Rodriges, 59
45/2017	12/06/2017	Acesso Ao R-02
46/2017	22/06/2017	Acesso a ETA. R. Paulo Antunes dos Santos
47/2017	22/06/2017	Verificação Bens Reversíveis.
48/2017	10/06/2017	Verificação de hidrômetro. R. 27 de maio.
49/2017	11/06/2017	Acesso R-02
50/2017	11/06/2017	Consumo excessivo. Beco continuidade R. Tiradentes, 530
51/2017	12/07/2017	Verificação de hidrômetro. Av.Marcolino M.Cabral, 957
52/2017	28/07/2017	Abrigo no Passeio. Trav.João F.de Souza Martins, 130
53/2017	01/08/2017	Abrigo Passeio. R.João Paulo I, 83
54/2017	15/08/2017	Pavimentação danificada. R.Edno Darela, 154
55/2017	-	Cancelada
56/2017	15/08/2017	Nova Ligação. R. Luiz Severiano de Oliveira.
57/2017	21/08/2017	Abrigo Modelo. R. 27 de Maio, 192
58/2017	24/08/2017	Vazamento de difícil identificação. R.Recife, 200
59/2017	24/08/2017	Reparo vazamento. R.Manuel Emerick, 386

Nº	DATA	DESCRIÇÃO
60A/2017	06/09/2017	Consumo excessivo. R.Pedro Genovez da Silva
60B/2017	24/09/2017	Serviço em Via. R.Wenceslau Bráz
61/2017	12/09/2017	Consumo excessivo. R.Pedro Genovez da Silva
62/2017	14/09/2017	Ligaçao de Água. R.Manuel A.Teixeira
63/2017	20/09/2017	Vistoria Esgoto. Av. Rodovalho, 74
64/2017	05/10/2017	Ligaçao de água. R.Andrino S.Borges
65/2017	05/10/2017	Pressão interna. R.Esteves Junior, 53
66/2017	05/10/2017	Ligaçao de água. R.Andrino S.Borges
67/2017	13/10/2017	Consumo excessivo. R.Cel. José Martins Cabral
68/2017	24/10/2017	Número de economias. R. Rubens Faraco, 580
69/2017	24/10/2017	Viabilidade de Ligação. R. Manoel A,Teixeira
70/2017	26/10/2017	Pavimento danificado. R. José Manoel Mendes
71/2017	26/10/2017	Danos na pavimentação. R. Manoel A. Mateus.
72/2017	10/11/2017	Ligaçao de água. R. Vereador Sérgio F. Pereira.
73/2017	11/12/2017	Consumo e Qualidade de água. R. Cel. José M. Cabral

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.

#### 4.2.2 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. Ainda, a Tubarão Saneamento 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.

Para aferição das análises executadas pela concessionaria e Vigilância Sanitária, foram realizadas 3 (Três) campanhas de amostragens/análises pelo laboratório contratado por esta Agência, em 22 de março, 08 de agosto e 7 de dezembro de 2017.

Na primeira campanha foram analisadas amostras de Água Bruta na captação do sistema da concessionária, a montante do núcleo urbano, e outra a jusante, no bairro Campestre. Análises que atenderam o artigo 15 da Resolução CONAMA 357.

Nesta etapa foram executadas também 10 coletas/análises de água tratada distribuída aos usuários, sendo 2 na Vila Esperança, 2 no Humaitá de Cima, 4 no São Martinho e 1 nos bairros São Bernardo, São João ME e Bom Pastor. Foram realizadas análises bacteriológicas e físico-químicas atendendo a Portaria 2.914 do Ministério da Saúde.

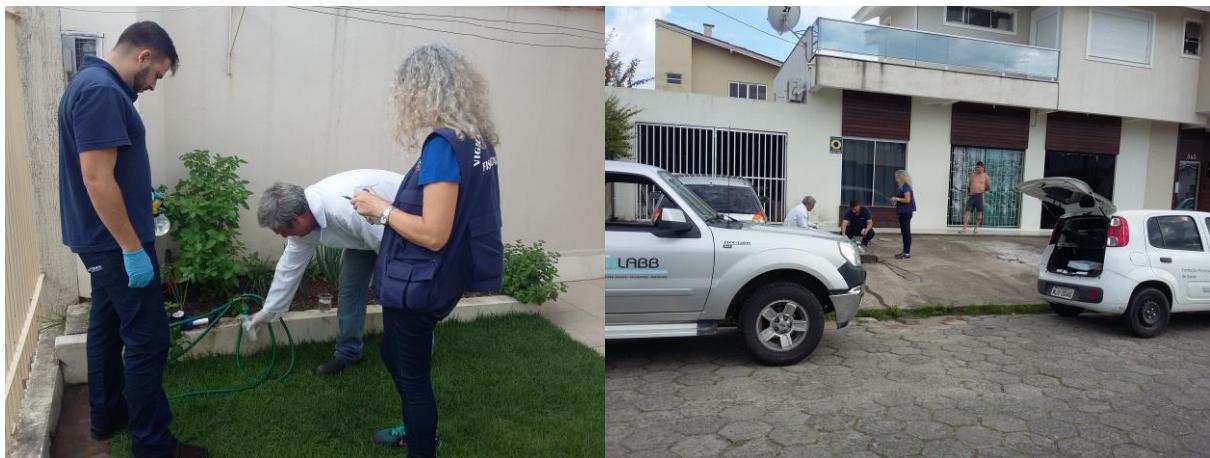
Na segunda campanha foram coletadas amostras de Água Bruta, na Captação da Tubarão Saneamento, a montante da cidade, e outra a jusante, no Campestre.



Além das citadas, também foram feitas análises de Água Tratada na saída da Estação de Tratamento de Água (ETA) e outra na saída do Reservatório 02 (Morro do CENTEC-Unisul), atendendo a Resolução e Portaria vigentes.

Nessa última ação realizou-se as coletas de água Bruta nos dois locais das amostragens anteriores e também de Água Tratada distribuída aos usuários sendo, cinco no bairro Oficinas, quatro no Centro e duas no Santo Antônio de Pádua.





Mensalmente a Superintendência Técnica elabora um Relatório comentando os resultados das análises apresentadas pela Concessionária e Vigilância Sanitária. Neste período, eventuais duvidas foram dirimidas pelos executores das coletas.

## 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 2017, destacam-se:

- Orientação jurídica nas Ouvidorias abertas pela AGR Tubarão, que envolvem questionamentos com relação a normas e legislações vigentes.
- Orientação e elaboração de minutas de contrato para as contratações realizadas pela AGR-Tubarão, no exercício 2017, tais como locação de imóvel, telefonia móvel, vigilância eletrônica, serviços de limpeza, etc.
- 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 Capivari de Baixo, mais especificamente no que diz respeito ao objeto da Ação Judicial n. 0001304-07.2011.8.24.0163, que tramita na Comarca de Capivari de Baixo.
- 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 participação em reuniões sobre a legalidade da prestação de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário pela Concessionária Tubarão Saneamento S.A., em loteamentos aprovados na área de expansão urbana do Município.
- Análise, orientação e elaboração de minuta, juntamente com os demais superintendentes, sobre as Resoluções n. 014, n. 015, n.016, n. 017 e n. 018/2017.
- Participação em reuniões, orientação e elaboração de documentos para aplicação de penalidades à Concessionária, referente ao RAR-ANO 5, que resultou no Auto de Infração n. 006/2017.
- Assessoria jurídica nos processos administrativos referentes aos Autos de Infração n. 002/2015, n.003/2016 e 004/2016, concluídos no ano de 2017.
- Participação nas reuniões do Conselho Municipal de Saneamento e elaboração das respectivas atas.
- Pesquisa e participação em reuniões para discutir a legalidade de criação de taxa de viabilidade a ser cobrada pela Concessionária, para avaliação dos novos loteamentos em área de expansão urbana.

- Atuação no processo judicial em que a Tubarão Saneamento S.A. requer anulação do Auto de Infração n. 002/2015 (Proc. n. 0303070-82.2017.8.24.0075), com a elaboração de Contestação, Contrarrazões de Agravo e Embargos de Declaração sobre decisão no Agravo de Instrumento n. 4011593-22.2017.8.24.0000.
- Participação em reuniões, realização de pesquisas e ofícios para notificar as seguradoras responsáveis pelas apólices de Seguro Garantia, referente às multas aplicadas à Concessionária.
- Elaboração de parecer jurídico sobre a obrigatoriedade da AGR-Tubarão de declarar a DCTF - Declaração de Débitos e Créditos Federais, bem como de recolher o PIS/PASEP.
- Elaboração de parecer jurídico sobre o pedido de revisão da fatura de usuários, em razão de consumo excessivo, previsto na Resolução n. 008/2013.
- Elaboração de parecer jurídico sobre a possibilidade de substituição de índices utilizados para o cálculo de reajuste tarifário, requerido pela Concessionária.
- Elaboração de parecer jurídico quanto à validade de documentos recebidos da Concessionária, em desconformidade com a regra do Estatuto Social da Companhia.
- Elaboração de parecer jurídico quanto à titularidade das receitas decorrentes de multas relacionadas à Cláusula 34 do Contrato de Concessão n. 038/2012.

## 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.

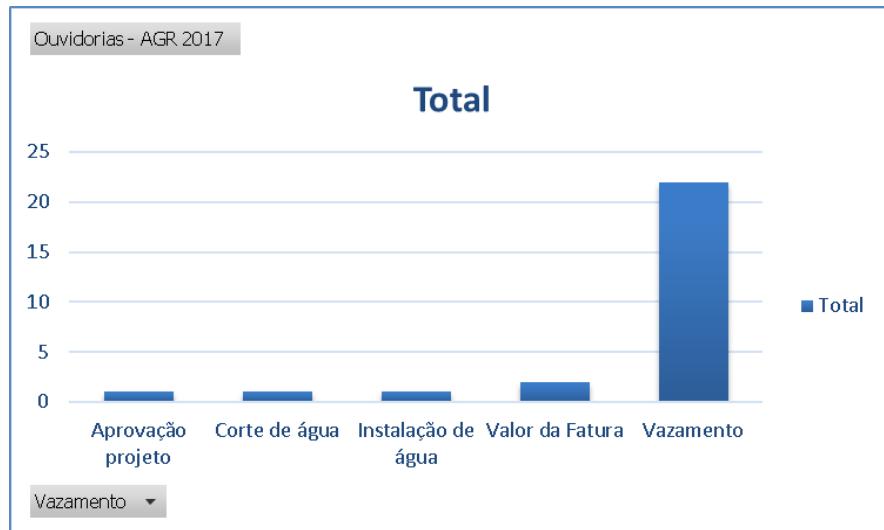
A Ouvidoria conta ainda, sempre que necessário, com o suporte técnico das Superintendências da Agência, que além de expedir parecer, também realiza a fiscalização.

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 190 atendimentos durante o período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2017. Destes, 29 (vinte e nove) ouvidorias restaram instauradas, atendendo às seguintes demandas:



As reclamações referentes a vazamentos totalizaram 45% dos casos registrados, à frente dos registros de cobrança indevida, erro de leitura, valor da fatura, troca de hidrômetro e ligação de água. Todos os casos elencados foram finalizados.

### 6.1.1 RELAÇÃO DE OUVIDORIAS ABERTAS NO PÉRÍODO

Nº	Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
01	03/01/2017	Vazamento	302068-1	Usuário representado neste ato, por um funcionário da imobiliária, relatou que o vazamento não havia sido verificado até o recebimento da fatura, isto porque, o imóvel encontra-se sem ocupação de inquilino.	Finalizado
02	13/01/2017	Vazamento	993297-6	Usuário relatou que com o forte temporal, houveram quedas de alambrados em sua propriedade, ocasionando assim a quebra hidrômetro, gerando um vazamento, o qual só percebeu três dias, após o ocorrido.	Finalizado
03	17/01/2017	Vazamento	1323634-2	Usuário registra reclamação acerca da fatura com vencimento em 10/01/2017, da matrícula do imóvel de n. 1323634-2. Relata excesso de consumo, na fatura de 12/2016, já que as 4 últimas foram realizadas médias, por troca de hidrômetro.	Finalizado
04	02/02/2017	Vazamento	173128-9	Relatou que há dois meses, está desconfiado que o hidrômetro não está funcionando corretamente. E a cerca de uma semana resolveu conferir o funcionamento, fechando o registro de água e observou que o relógio continua funcionando.	Finalizado
05	08/02/2017	Vazamento	173338-9	Relata excesso de consumo, devido há dois vazamentos, não aparentes. Sendo um no hidrômetro e outro em parede de banheiro. Diz que fez os reparos há aproximadamente uma semana.	Finalizado
06	09/02/2017	Vazamento	1322122-1	Relata excesso de consumo, devido um vazamento, não aparente. Diz que providenciou o reparo. E que procurou a Tubarão Saneamento para informar sobre o ocorrido, porém não obteve resposta sobre quais ações seriam realizadas.	Finalizado
07	14/02/2017	Corte de água + Falta de vistoria para instalação de abrigo modelo	304476-9	Usuário registra reclamação corte de água em sua residência, diz os técnicos da TSSA pularam o muro de residência e o fizeram. Ainda reclama, que há aproximadamente 1 ano fez a construção da caixa modelo por uma exigência (notificação) da Tubarão Saneamento e esta aguardando durante todo esse período vistoria e a ligação de água neste novo padrão.	Finalizado
08	24/02/2017	Vazamento	658636-8	Usuário registra reclamação acerca da resolução 008/2013, pois foi a TSSA solicitar um desconto na fatura do mês de fevereiro de 2017, porém ao explicar que fez o reparo logo que obteve conhecimento, recebeu o indeferimento de sua solicitação, com a justificativa de que já havia recebido esse desconto em outra situação de vazamento que ocorreu no ano passado.	Finalizado
09	27/03/2017	Vazamento	238576-7	Usuário solicita autorização para trocar, entretanto utilizando a mesma tubulação de entrada que está ligada atualmente, em função da estrutura do muro já existente.	Finalizado

Nº	Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
10	30/03/2017	Vazamento	1323275-4	Usuário registrou reclamação acerca de um vazamento oculto em sua residência. Relatou que levou aproximadamente seis meses para localizar o referido, e enquanto isto controlou o consumo mantendo o registro de água fechado para evitar o desperdício.	Finalizado
11	19/04/2017	Vazamento	175157-3	Usuário relata que identificou um vazamento oculto no telhado de sua residência. A água caía pela calha, o que dificultava a identificação deste vazamento.	Finalizado
12	24/04/2017	Dúvida sobre aprovação projeto	Protocolo 1049774	Usuário requer análise e parecer, ao ofício protocolado nesta agência, para buscar aprovação de projeto junto a TSSA.	Finalizado
13	05/05/2017	Vazamento	430387-3	Relatou que nos meses de junho, julho e agosto de 2016 estranhou o valor consumido. Diante disso, realizou buscas em sua residência para localizar algum vazamento, contudo, nada localizou	Finalizado
14	06/06/2017	Vazamento	1321638-4/ 1321359-8	O usuário alega que este vazamento era imperceptível porque a água escoava por um dreno. Desta forma, requer que o caso seja considerado de vazamento oculto.	Finalizado
15	09/06/2017	Vazamento	235041-6	Usuário diz estar pagando por um serviço de transferência de relógio de água no qual comprou uma caixa hidráulica em perfeito estado e as pessoas responsáveis pelo trabalho trincaram a mesma. Já fiz várias reclamações e nada resolveram, e ainda continuo pagando pelo serviço, queria uma orientação, ou uma solução quanto ao transtorno.	Finalizado
16	03/07/2017	Vazamento	993975-0	Usuária relata que no mês de abril recebeu um comunicado de excesso de consumo. Procurou um encanador e realizou um reparo na caixa d'água. No entanto, o consumo do mês seguinte aumentou ainda mais, o que fez a usuária buscar outro profissional para avaliar a situação. Este localizou o vazamento e realizou a troca de uma conexão trincada.	Finalizado
17	02/08/2017	Vazamento	820031-9	Usuário reclamou de elevado consumo da fatura com vencimento em 7/6/2017 que após tramitação do procedimento de ouvidoria restou confirmado vazamento oculto.	Finalizado
18	21/08/2017	Vazamento	1329137-8	Usuário relata que quer realizar ligação de água e que a Tubarão Saneamento cobrou R\$ 9 mil, pois alega que a rede mais próxima está a 94 metros de distância. Diante deste quadro, usuário solicita análise para apurar se esta cobrança de fato é necessária.	Finalizado
19	21/08/2017	Vazamento	1329294-3	Alega que o hidrômetro de uma obra paralisada foi furtado, tendo sido o Boletim de Ocorrência registrado e solicitado à instalação de um novo hidrômetro à concessionária. Alega ainda que a concessionária incluiu na fatura um valor baseado em seis dias de consumo. O usuário diz ainda que nunca consumiu nesta matrícula o consumo diário de 733,33, como aponta a fatura de água.	Finalizado

Nº	Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
20	21/08/2017	Vazamento	429778-4	Usuário relata que a TSSA, ao fazer a instalação do abrigo modelo, quebrou a calçada de sua residência. E que há aproximadamente oito meses está aguardando o reparo.	Finalizado
21	21/08/2017	Vazamento	1744224	Usuário diz ter contratado a concessionária para realizar a instalação do abrigo modelo. Porém, diz estar insatisfeita com o acabamento grosseiro realizado na calçada de sua residência.	Finalizado
22	06/09/2017	Vazamento	236218-0	Usuária relata que, após um serviço de manutenção no seu hidrômetro, este passou a não funcionar corretamente. A usuária reclama ainda que o piso foi quebrado durante o serviço e que a concessionária não fez o reparo necessário, chegando a oferecer fazer a cobertura da área com cimento, e não com o material original.	Finalizado
23	06/09/2017	Vazamento	175507-2	Usuário relata que na rua de sua residência houve uma manutenção realizada pela TSSA. Em três oportunidades, formou-se um buraco na área reparada, que até então apresentava perfeitas condições, sendo sempre coberto de areia pelos técnicos da concessionária.	Finalizado
24	04/10/2017	Vazamento	986707-4	Usuário disse que em março 2017 teve um excesso de consumo que na ocasião localizou um vazamento oculto, porém não recebeu o desconto previsto na resolução 008/2013, porque o volume consumido não excedeu a 100%.	Finalizado
25	17/10/2017	Vazamento	925299-1	Usuária diz que procurou a Tubarão Saneamento há cerca de quatro meses, quando recebeu uma fatura de valor acima dos R\$ 90, e a concessionária enviou técnicos à sua residência, que atestaram a inexistência de vazamento, porém na ocasião, a concessionária concedeu desconto de 75% no valor. A usuária requer novamente o desconto e a verificação da causa do consumo excessivo, considerando que em sua residência só é possível consumir água durante o período da noite, após as caixas d'água estarem cheias	Finalizado
26	23/10/2017	Vazamento	174215-9	Informa ainda que a fatura do mês seguinte apresentou a cobrança de juros e multa pelo suposto atraso no mês anterior, sendo que este atraso não ocorreu, uma vez que o pagamento foi creditado no dia útil imediatamente posterior ao do vencimento.	Finalizado
27	24/10/2017	Valor da Fatura	174732-0	Usuário reclama ao Procon, uma vez que realizou a quitação da fatura em 08/09, pois no dia 07/09 (data do vencimento) era feriado. Diz ainda que no mês seguinte recebeu a nova fatura com juros e multa. Informa ainda que a fatura do mês seguinte apresentou a cobrança de juros e multa pelo suposto atraso no mês anterior, sendo que este atraso não ocorreu, uma vez que o pagamento foi creditado no dia útil imediatamente posterior ao do vencimento.	Finalizado

Nº	Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
28	20/11/2017	Valor da Fatura	908762-1	Usuário relatou que em dezembro de 2016, ao receber sua fatura verificou valor acima da média. Procurou a concessionária e não obteve retorno. Procurou o Procon, que o orientou a procurar esta agência para registrar a reclamação.	Finalizado
29	20/11/2017	Instalação de água	1328065-1	Usuário questionando sobre custos de extensão de rede.	Finalizado

## 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.

Reuniões do Conselho Municipal de Saneamento Básico	
Data	Pauta - Assunto
13/02/2017	Apresentação da Minuta de Resolução nº14/2017, que trata do procedimento de fiscalização, prazos e recursos decorrentes de penalidades administrativas.
08/03/2017	Eleição do Presidente do Conselho e assuntos gerais.
10/03/2017	Reajuste tarifário e Eleição do Presidente do Conselho (cont.)
14/03/2017	Reajuste tarifário (cont.)
26/04/2017	Relatório anual de Atividades da AGR, Resolução n. 016/2017 (Altera a Resolução n. 007/2013), Resolução n. 017/2017 (Estabelece procedimento de Ouvidoria).
13/06/2017	Discussão para fixação do preço público para análise de viabilidade técnica e aprovação de projetos para novos empreendimentos a serem instalados na área de expansão urbana do Município.
14/11/2017	Apresentação do Relatório Anual da Regulação (RAR) – Ano 5 da Concessão; Apresentação da Resolução nº18/2017/AGR e assuntos gerais.

## 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.

No ano de 2017, ocorreram algumas alterações na estrutura e composição da Agência com relação aos cargos comissionados.

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 5,63%** (cinco vírgula sessenta e três por cento) na tarifa de água.

Outrossim, foi elaborado e finalizado o Relatório Anual da Regulação do S.A.A.E.S, sendo este referente ao Ano 5 da Concessão. Com a conclusão deste relatório, também foi possível emitir o Auto de Infração, resultando na multa referente ao não cumprimento do Contrato de Concessão por parte da Tubarão Saneamento.

Além disso, foram concluídos 29 (vinte e nove) processos de ouvidoria, 73 (setenta e três) fiscalizações e 190 (cento e noventa) atendimentos.

Por fim, pode-se afirmar que no ano de 2017, a AGR Tubarão cumpriu com as suas atribuições conforme preceitua a Lei Complementar nº 20/2008.