

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2018

Emissão 24/06/2019

SUMÁRIO

1 APRESENTAÇÃO	2
2 A AGR-TUBARÃO	3
3 SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA	4
3.1 APOIO DO TITULAR DO SERVIÇO A AGR-TUBARÃO	4
3.2 ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL	4
3.2.1 Resumo dos Mandatos	5
3.2.2 Servidores comissionados e concursados	5
3.3 ATIVIDADES COMPLEMENTARES	5
3.3.1 Representações	5
a) Estadual	5
b) Municipal	6
3.3.2 Capacitação	8
3.4 FINANCEIRO	8
3.4.1 Dotação Orçamentária	8
3.4.2 Demonstração dos Resultados do Ano de 2018.	9
a) Balancete de Verificação (Saldo / Banco - resumo)	9
b) Despesas	10
c) Receitas	10
3.5 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS, MATERIAIS E PATRIMÔNIO	11
4 SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA	12
4.1 REGULAÇÃO	13
4.1.1 Relatório Anual da Regulação (RAR)	13
4.1.2 Reajuste Tarifário 2018	13
4.2 RESOLUÇÕES	14
4.3 PARECERES TÉCNICOS	14
4.4 FISCALIZAÇÃO	15
4.4.1 Fiscalização da Operação e Manutenção do S.A.A.E.S.	15
4.4.2 Fiscalização da Qualidade da água do S.A.A.E.S.	17
5 SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA	18
6 OUVIDORIA	20
6.1 ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR	21
6.1.1 Relação de Ouvidorias Abertas no Período	22
7 CONSELHO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO	27
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	28

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 2018 (1ª de janeiro a 31 de dezembro de 2018).

Neste relatório estão descritas as ações das Superintendências: Geral, Técnica, Jurídica, Administrativo-Financeira e do Setor de Ouvidoria, bem como, a participação desta Agência nas reuniões 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
Superintendente 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

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.

3.2 ADMINISTRAÇÃO DE PESSOAL

No ano de 2018 a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão passou por algumas mudanças, no que se refere a sua composição. No mês de junho, o Superintendente Administrativo Financeiro José Eduardo Francisco Abugattas findou seu mandato no dia 30, não havendo recondução.

Quem ocupou seu cargo foi o Engº Civil João Flávio Alves, na qual foi realizada a Sabatina na Câmara de Vereadores no dia 25 de junho de 2018, onde foi unanime a sua aprovação. 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 01 de julho de 2018, o Sr. João Flávio Alves assumiu a Superintendência Administrativo e Financeira, de acordo com o DECRETO Nº 4359, de 29 de junho de 2018.

3.2.1 RESUMO DOS MANDATOS

Cargo/ Função	Início do Mandato	Término do Mandato	Nome
Superintendente Admin - Financeiro	01/07/2018	30/06/2022	João Flávio Alves
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 n.º 20/2008.

3.2.2 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)

3.3 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 2018 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. A Superintendência Técnica participou das reuniões do Grupo de Acompanhamento do Projeto de Redragagem do Rio Tubarão e fez parte da equipe organizadora do X 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.

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 Macrodrenagem, ao grupo executivo do Instituto de Pesquisas Hidráulicas da UFRGS, que realiza o Plano Municipal de Macrodrenagem.



Ainda na esfera municipal, acompanhou os levantamentos e estudos do Plano Municipal de Macrodrenagem, participando da comissão técnica.

COMISSÃO TÉCNICA DE ACOMPANHAMENTO, FISCALIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO PLANO MUNICIPAL DE MACRODRENAGEM

Secretaria Municipal de Infraestrutura
Supervisor Área Técnica – Eng.
Agrimensor
RICARDO GASPARD CARDOSO

Secretaria Municipal de Infraestrutura
Gerente de Obras – Eng. Civil
**GUILHERME DAUFENBACK DE
MARIA**

Agência Reguladora de Saneamento de
Tubarão – AGR
Superintendente Técnico– Eng.
Químico
RAFAEL MARQUES

Conselho Municipal de Saneamento
Presidente do Conselho – Eng. Civil
EDSON JOSÉ CORRÊA

Em novembro foi sancionada a LEI COMPLEMENTAR Nº 201, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2018, que cria o Conselho Municipal Tubarão 180 e o Fundo Municipal Tubarão 180 e dá outras providências. O Conselho Municipal TUBARÃO 180 possui caráter permanente e deliberativo, com atribuição de propor, articular, coordenar, monitorar e financiar ações planejadas e articuladas para o Desenvolvimento Sustentável do Município, passando a compor os Órgãos Colegiados do Município, previsto no art. 18, III, da Lei Complementar 35/2011. A AGR Tubarão integra este conselho.

3.3.2 CAPACITAÇÃO

Os Superintendentes Geral, Técnico e Jurídico da AGR, participaram nos dias 23 a 25 de maio de 2018 em Florianópolis do Curso Contabilidade Regulatória promovido pela Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), na sede da ARIS.

Já em agosto, nos dias 6 e 7 as Superintendências desta Agência foram capacitadas no curso “Metodologias de Gestão Financeira e Fluxo de Caixa Descontado”, na modalidade presencial, promovido pela LMDM Consultoria, com carga horária de 16 horas.

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 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.

3.4.1 DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O Orçamento Geral do Município de Tubarão para o exercício de 2018, LEI Nº 4.835, de 12 de dezembro de 2017, no seu Art. 8º estabeleceu o Orçamento da Unidade Gestora AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO - AGR, onde estima a Receita e fixa as Despesas em R\$ 1.350.000,00 (um milhão e trezentos e cinquenta 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.

3.1.00.00.00.00	Pessoal e Encargos Sociais	R\$ 1.170.000,00
3.3.00.00.00.00	Outras Despesas Correntes	R\$ 130.000,00
4.4.00.00.00.00	Investimentos	R\$ 50.000,00
TOTAL		R\$ 1.350.000,00

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

Exercício de 2018
Página: 1/1

Código reduzido	Dotação	Descrição elemento	Educação	Pessoal	Valor Orçado
Órgão: 24	AGENCIA REGULADORA DE AGUAS DE TUBARAO - AGR				
Unidade: 01	AGENCIA REGULADORA DE AGUAS DE TUBARAO - AGR				
Proj./Ativ. 2.047	MANUTENÇÃO DA AGÊNCIA REGULADORA				
1	3.1.90.00.00.00.00.00 0.1.0906.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Sim	1.170.000,00
4	3.1.90.00.00.00.00.00 0.3.0906.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Não	0,00
5	3.1.90.00.00.00.00.00 0.3.0617.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Não	0,00
2	3.3.90.00.00.00.00.00 0.1.0906.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Não	130.000,00
6	3.3.90.00.00.00.00.00 0.3.0617.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Não	0,00
3	4.4.90.00.00.00.00.00 0.1.0906.000000	Aplicacoes Diretas	Não	Não	50.000,00
Total do Projeto/Atividade:					1.350.000,00
Total da Unidade:					1.350.000,00
Total do Órgão:					1.350.000,00
Total Geral:					1.350.000,00

Sendo posteriormente suplementado devido ao saldo de caixa oriundo do ano 2017, conforme tabela abaixo:

Órgão	Orçado (R\$)	Suplementa do (R\$)	Orçado Suplementado (R\$)	Empenhado (R\$)	Liquidado (R\$)	Pago (R\$)	Pago (%)
2 4 - AGR	1.350.000,00	422.756,70	1.772.756,70	1.297.170,25	1.188.264,51	1.180.471,73	91,00

3.4.2 DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS DO ANO DE 2018.

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

Estado de Santa Catarina				Betha Sistemas			
AGENCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARAO				Exercício de 2018			
Balancete de Verificação - 2018				Dezembro			
				Página: 1/10			
Máscara	Subeist. C.	Sup. Fin.	Descrição	Saldo Anterior	Débitos	Créditos	Saldo Atual
1			ATIVO	841.336,080	691.997,18	410.478,07	1.122.855,190
1.1			ATIVO CIRCULANTE	790.777,390	691.997,18	410.478,07	1.072.296,500
1.1.1			CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA	789.727,390	691.997,18	410.478,07	1.071.246,500
1.1.1.1			CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA EM MOEDA NACIONAL	789.727,390	691.997,18	410.478,07	1.071.246,500
1.1.1.1.1			CAIXA E EQUIVALENTES DE CAIXA EM MOEDA NACIONAL - CONSOLIDAÇ	789.727,390	691.997,18	410.478,07	1.071.246,500
1.1.1.1.1.19			BANCOS CONTA MOVIMENTO - DEMAIS CONTAS	789.727,390	691.997,18	410.478,07	1.071.246,500
1.1.1.1.1.19.00.04			BANCOS CONTA MOVIMENTO - DEMAIS CONTAS	789.727,390	691.997,18	410.478,07	1.071.246,500
1.1.1.1.1.19.00.04.01			CAIXA ECONÔMICA FEDERAL - MOVIMENTO	789.727,390	691.997,18	410.478,07	1.071.246,500
1.1.1.1.1.19.00.04.01.000001 (64266)	P	F	CAIXA - AGR TUBARÃO	789.727,390	691.997,18	410.478,07	1.071.246,500

Assim, ao final do ano de 2018 a AGR-Tubarão possuía um saldo de R\$ 1.071.246,50 (Um milhão setenta e um mil duzentos e quarenta e seis reais e cinquenta centavos).

b) DESPESAS

Filtros utilizados para elaboração da consulta: Ano: 2018

GASTOS DIRETOS POR DESPESA ATÉ DEZEMBRO DE 2018		
Total pago destinado pela entidade: AGR TUBARÃO		R\$ 1.180.471,73
Grupo	Elemento	Pago (R\$)
Pessoal e Encargos Sociais	11 - Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil	842.326,05
Pessoal e Encargos Sociais	13 - Obrigações Patronais	185.311,64
Pessoal e Encargos Sociais	94 - Indenizações e Restituições Trabalhistas	24.755,28
Outras Despesas Correntes	14 - Diárias - Civil	1.740,00
Outras Despesas Correntes	30 - Material de Consumo	2.144,08
Outras Despesas Correntes	33 - Passagens e Despesas com Locomoção	4.680,00
Outras Despesas Correntes	36 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física	25.110,55
Outras Despesas Correntes	39 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	57.296,18
Outras Despesas Correntes	40 - Serv. de Tec. da Inf. e Comun. (TIC) – Pessoa Jur.	1.334,33
Outras Despesas Correntes	47 - Obrigações Tributárias Contributivas	23.292,62
Investimentos	52 – Equipamentos e Material Permanente	12.481,00

c) RECEITAS

No exercício de 2018, 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:

ARRECADAÇÃO MENSAL DA CONCESSIONÁRIA				TAXA DE REGULAÇÃO			
MÊS REF.	ARRECADAÇÃO TB	DEP. CAPIVARI	--- CARTA 402 ---ANO V - TOTAL	capivari Tx. Reg.	TX REG. = 4,8 %	Data Dep.	DEP. P/ AGR conforme extrato
dez/17	R\$ 2.273.449,46	R\$ 73.916,03	R\$ 2.347.365,49	R\$ 3.621,89	R\$ 115.020,91	24/01/18	R\$ 115.020,91
jan/18	R\$ 2.319.411,35	R\$ 74.306,76	R\$ 2.393.718,11	R\$ 3.641,03	R\$ 117.292,19	21/02/18	R\$ 117.292,19
fev/18	R\$ 2.159.501,58	R\$ 75.196,46	R\$ 2.234.698,04	R\$ 3.684,63	R\$ 109.500,20	21/03/18	R\$ 109.500,21
mar/18	R\$ 2.213.207,44	R\$ 67.872,22	R\$ 2.281.079,66	R\$ 3.257,87	R\$ 109.491,82	25/04/18	R\$ 109.491,83
abr/18	R\$ 2.289.734,89	R\$ 74.772,93	R\$ 2.364.507,82	R\$ 3.589,10	R\$ 113.496,38	25/05/18	R\$ 113.496,37
mai/18	R\$ 2.393.124,42	R\$ 69.653,26	R\$ 2.462.777,68	R\$ 3.413,01	R\$ 118.213,33	25/06/18	R\$ 118.213,33
jun/18	R\$ 2.383.547,43	R\$ 71.847,17	R\$ 2.455.394,60	R\$ 3.448,66	R\$ 117.858,94	25/07/18	R\$ 117.858,94
jul/18	R\$ 2.380.039,81	R\$ 70.080,48	R\$ 2.450.120,29	R\$ 3.363,86	R\$ 117.605,77	24/08/18	R\$ 117.605,78
ago/18	R\$ 2.458.148,79	R\$ 72.929,98	R\$ 2.531.078,77	R\$ 3.500,64	R\$ 121.491,78	25/09/18	R\$ 121.491,78
set/18	R\$ 2.230.731,97	R\$ 71.641,76	R\$ 2.302.373,73	R\$ 3.438,80	R\$ 110.513,94	24/10/18	R\$ 110.513,94
out/18	R\$ 2.388.715,06	R\$ 70.081,71	R\$ 2.458.796,77	R\$ 3.363,92	R\$ 118.022,24	26/11/18	R\$ 118.022,24
nov/18	R\$ 2.408.013,58	R\$ 73.844,69	R\$ 2.481.858,27	R\$ 3.544,55	R\$ 119.129,20	26/12/18	R\$ 119.129,20
TOTAIS	R\$ 27.897.625,78	R\$ 866.143,45	R\$ 28.763.769,23		R\$ 1.387.636,70	----	R\$ 1.387.636,72

Total arrecadado pela AGR TUBARÃO Período de 01/01/2018 a 31/12/2018			R\$ 1.741,055,16
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 Dir	1.300.000,00	1.387.636,72
4.1.3.2.1.00.1.1.00.23.01	Remuneração de Depósitos Bancários AGR próprio	50.000,00	8.873,34
4.1.9.1.0.09.0.0.00.00.00	Multas e Juros Previstos em Contratos - Principal	0,00	344.545,10

3.5 ADMINISTRAÇÃO DE SERVIÇOS, MATERIAIS E PATRIMÔNIO

» TOTAL 30 - MATERIAL DE CONSUMO		R\$ 2.144,08
CREDOR	CPF / CNPJ	PAGO (R\$)
ANA CAROLINA DE FREITAS DURANTE - ME	24.508.401/0001-15	20,40
INFOTRIZ COMERCIAL EIRELI EPP	04.586.694/0001-41	42,45
INOVAMAX TELEINFORMÁTICA LTDA.	07.055.987/0001-90	315,00
JOÃO EDUARDO BOTECA- ME	81.601.353/0001-49	131,92
MERCADO BRAYAN LTDA	18.179.332/0001-40	389,60
POSTO OFICINAS LTDA.	78.867.769/0001-07	315,21
SUL BRASIL INDUSTRIA E COMERCIO LTDA - EPP	04.953.507/0001-10	274,70
SUPRIMIX EIRELI ME	16.912.866/0001-09	635,50
VOLPATO COM. REPRESENTACOES LTDA	82.995.937/0001-09	19,30

» Total 36 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA FISICA		R\$ 25.110,55
Credor	CPF / CNPJ	Pago (R\$)
LUCIA RODRIGUES VERAS	417.409.809-30	25.110,55

» Total 39 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA		R\$ 57.296,18
Credor	CPF / CNPJ	Pago (R\$)
A4 DIGITAL PRINT LTDA - EPP	09.285.968/0001-86	1.553,76
ASSOCIACAO BRASILEIRA DE NORMAS TECNICAS ABNT	33.402.892/0001-06	220,50
BETHA SISTEMAS LTDA	00.456.865/0001-67	11.580,06
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	00.360.305/0001-04	889,60
CELESC DISTRIBUIÇÃO S.A	08.336.783/0001-90	4.369,37
CONS. REG. DE ENGENHARIA ARQUIT. E AGRON. - CREA	82.511.643/0001-64	1.300,28
JORNAL DIARIO DO SUL LTDA.	82.989.476/0001-61	630,00
JORNAL NOTICIAS DO SUL EIRELI-EPP NOTISUL	03.840.407/0001-15	420,00
L.M.D.M. - CONSULTORIA EMPRESARIAL LTDA	11.985.753/0001-10	7.500,00

» Total 39 - OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURIDICA		R\$ 57.296,18
Credor	CPF / CNPJ	Pago (R\$)
LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A	02.351.877/0001-52	265,89
ORBENK ADMINISTRACAO E SERVICOS LTDA.	79.283.065/0001-41	24.392,07
PROLINCON- VIGILANCIA LTDA	95.781.019/0001-29	1.583,23
TELEFONICA DO BRASIL SA	02.558.157/0001-62	2.591,42

» Total 40 - SERV. DE TEC. DA INF. E COMUN.(TIC)-PESSOA JUR.		R\$ 1.334,33
CREDOR	CPF / CNPJ	PAGO (R\$)
CONTATO INTERNET EIRELI	07.562.175/0001-31	1.334,33

» TOTAL 52 - EQUIPAMENTOS E MATERIAL PERMANENTE		R\$ 12.481,00
CREDOR	CPF / CNPJ	PAGO (R\$)
HARLEY DE AGUIAR JUNIOR - EPP	06.635.187/0001-86	507,00
POSITIVO TECNOLOGIA S/A	81.243.735/0019-77	6.290,00
VERLIN & PIONTKOSKI ME LTDA.	10.894.828/0001-94	5.684,00

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 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 2018 foi publicado o Relatório Anual da Regulação – RAR ANO 6 que analisa as ações praticadas pela Concessionária no período de 01 de março de 2017 à 28 de fevereiro de 2018.

Importa ressaltar que o RAR-ANO 6, diante das metas de investimentos não realizadas, quando comparadas com o Plano de Obras da Concessionária, ensejou o Auto de Infração 011/2018, 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\$ 142.088,33 (cento e quarenta e dois mil e oitenta e oito reais e trinta e três centavos)**.

MULTA ANO 6 - CONCESSÃO S.A.A.E.S.					
TIPO	QUANT.	%	RECEITA	ARRECAÇÃO	TOTAL
Falta grave (calculado sobre faturamento)	1	2,00%	R\$ 2.459.165,19		R\$ 49.183,30
Falta por início ou atraso (calculado sobre arrecadação)	14	0,30%		R\$ 2.212.024,35	R\$ 92.905,02
					R\$ 142.088,33

4.1.2 REAJUSTE TARIFÁRIO 2018

Por meio do DECRETO Nº 4244, de 29 de março de 2018, o Prefeito Municipal autorizou **reajuste de 3,38 % (três vírgula trinta e oito por cento)**, cobrados pela Concessionária Tubarão Saneamento S/A, a partir de 1º de Maio de 2018, na Tarifa do Serviço Público de Abastecimento de Água no Município de Tubarão.

CATEGORIA	TIPO	FAIXA DE CONSUMO (m³/mês)	TARIFA 2018 (R\$/m³)	TARIFA 2017 (R\$/m³)
1	RESIDENCIAL SOCIAL	0 a 10	R\$ 0,5528	R\$ 0,5347
		11 a 20	R\$ 1,5888	R\$ 1,5369
2	RESIDENCIAL	0 a 10	R\$ 2,9897	R\$ 2,8921
		11 a 20	R\$ 5,5169	R\$ 5,3368
		21 a 30	R\$ 6,3295	R\$ 6,1228
		31 a 50	R\$ 7,7434	R\$ 7,4905
		>50	R\$ 9,2818	R\$ 8,9786
3	COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA	0 a 10	R\$ 4,4394	R\$ 4,2944
		>10	R\$ 7,3928	R\$ 7,1514

Vigência 01/05/2018 a 30/04/2019

4.2 RESOLUÇÕES

Neste período, esta agência elaborou 01 (uma) e alterou 01 (uma) resolução, quais sejam:

- Resolução nº 019, de 19 de março de 2018:** dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização do cadastro das redes de água e de esgotamento sanitário.
- Resolução nº 020, de 10 de maio de 2018:** dispõe sobre as diretrizes técnicas e condições necessárias para aprovação de projetos pela concessionária para implantação de redes de água e esgotamento sanitário em loteamentos.

4.3 PARECERES TÉCNICOS

No decorrer do ano de 2018, foram emitidos 22 Pareceres Técnicos, conforme segue:

Nº	Descrição
001-2018	Parecer Técnico – Considerações Sobre a Defesa Administrativa Auto de Infração Nº06-2017-AGR – Enfoque Técnico-Operacional
002-2018	Parecer Técnico – Carta 026/2018/TSSA – Proposta de Contratação de Empresa Para Realização do Estudo Para Viabilidade da Implantação do Emissário da ETE para Rio Seco/Morto
003-2018	Parecer Técnico – Defesa Jurídica Processo 0306449-31.2017.8.24.0075
004-2018	Parecer Técnico – Carta 013/2018/TSSA – Considerações Projeto SES de Tubarão
005-2018	Parecer Técnico – Carta 036/2018/TSSA – Projeto Sistema de Esgoto Sanitário de Tubarão
006-2018	Parecer Técnico – Carta 057/2018/TSSA – Aquisição de Terreno para ETE - Ampliação
007-2018	Parecer Técnico – Referencia Carta 036/2018/Tssa e 063/2018/TSSA Cronograma Projeto SES de Tubarão
008-2018	Parecer Técnico – Carta 036/2018/TSSA – Fiscalização da Execução – Cronograma Físico SES Tubarão
009-2018	Parecer Técnico – Cartas 036 e 112/2018/TSSA – Fiscalização de Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão – Abril 2018

Nº	Descrição
010-2018	Parecer Técnico – Carta 144/2018/TSSA – Notificação N.03/2018 – Junho 2018
011-2018	Parecer Técnico – Cartas 036, 112 e 180/2018/TSSA – Fiscalização De Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão – Maio 2018
012-2018	Parecer Técnico – Ref. Carta 167/2018/TSSA - Gab. Of. 026/2018 - Medidas Compensatórias
013-2018	Parecer Técnico – Carta 214/2018/TSSA – SES Tubarão
014-2018	Parecer Técnico – Cartas 036, 112, 180, 214 e 240/2018/TSSA – Fiscalização De Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão - Junho 2018
015-2018	Parecer Técnico – Carta 221/2018/TSSA – Estudo Viabilização da Descarga do Efluente da ETE No Rio Seco/Morto – Agosto 2018
016-2018	Parecer Técnico – Cartas 036, 112, 180, 214 e 240/2018/TSSA – Fiscalização De Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão – Julho 2018
017-2018	Parecer Técnico – Cartas 036, 112, 180, 214 e 240/2018/TSSA – Fiscalização De Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão – Agosto 2018
018-2018	Parecer Técnico – Cartas 036, 112, 180, 214 E 240/2018/ TSSA – Fiscalização De Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão – Setembro 2018
019-2018	Parecer Técnico – Carta 306/2018/ TSSA – Estudo Complementares Para Viabilização Da Descarga Do Efluente Da Ete No Rio Seco/Morto - Novembro 2018
020-2018	Parecer Técnico – Cartas 036, 112, 180, 214 E 240/2018/ TSSA – Fiscalização De Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão – Outubro 2018
021-2018	Parecer Técnico – Cancelado
022-2018	Parecer Técnico – Carta 401/2018/ TSSA – Medidas Compensatórias – Dezembro 2018
023-2018	Parecer Técnico – Cartas 036, 122, 180, 214 E 240/2018/ TSSA – Fiscalização De Execução – Cronograma Físico – SES Tubarão – Novembro 2018

4.4 FISCALIZAÇÃO

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

De 1º de janeiro de 2018 até 31 de dezembro de 2018 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.

Número	Data	Descrição
1	08/jan	Ligação de água - R. João Adolfo Corrêa
2	10/jan	Posição Hidrômetro R. Laguna
3	17/jan	Vazamento - R. João A. Corrêa
4	23/jan	Economias - R. Antonio Gaspar Fº
5	31/jan	Obras ETE - Início
6	09/fev	Vazamento - R. Germano Siebert
7	09/fev	Início Redes SES - r. Getúlio Vargas

Número	Data	Descrição
8	22/fev	Vazamento Oculto - R.Expedicionário José P. Coelho
9	22/fev	Abrigo Modelo - R Pe. Nóbrega
10	09/mar	Abrigo Modelo - R Álvaro Fermiano
11	09/mar	Ligação - Estrada Geral da Madre
12	13/mar	Rede de água - R. Silvio Búrigo
13	13/mar	Rede Esgoto - R. Dionisio da C. Laudt
14	13/mar	Rede Esgoto - R Roberto Zumblick
15	15/mar	Rede Esgot - R. Expedicionário J P. Coelho
16	16/mar	Rede de Esgoto - R. Duque de Caxias
17	29/mar	Rede de Esgoto - R. Silvino M.L.Sobrinho
18	29/mar	Rede de Esgoto - Entorno Expedicionário
19	02/abr	Ligação de água - R.Manoel J.Domingos
20	02/abr	ETE e Redes - Geral
21	07/abr	Aterro ETE - Congonhas
22	09/abr	Rede de Esgoto - R. Silvio Burigo
23	12/abr	Rede de Esgoto - Simiáoo E. de Menezes
24	12/abr	Rede de Esgoto - Wenceslau Alves dos Santos
25	16/abr	Rede de Esgoto - Januario A. Garcia
26	30/abr	Rede de Esgot - Av. Expedicionario
27	07/mai	Drenagem ETA -
28	02/mai	Rede de Esgoto - Av. Patricio Lima
29	07/mai	Ouvidoria - R. Herculano A.Farias
30	08/mai	Instrumentação ETE - Congonhas
31	08/mai	Pavimentação - A. Expedicionário
32	09/mai	Obra Elevatória Bráz - Recife
33	07/mai	Drenagem - R. Herculano A. Farias
34	07/mai	Repavimentação - Av. Expedicionário
35	19/mai	Rede de Esgoto - R.Miguel I. Faraco
36	21/jun	Rede de Esgoto - R.Wenceslau Bráz
37	22/jun	Consumo Excessivo - Rua Florianópolis
38	29/jun	Ouvidoria - R.Herculano A Farias
39	06/jul	Ouvidoria - Sistema drenagem ETA
40	02/jul	Linha Recalque Elevatória Bráz - Recife
41	02/jul	Rede de Esgoto - R.Otávio Belmiro
42	04/jul	Rede Esgoto - Coletor Tronco
43	19/jul	Repavimentação - Av. Expedicionário
44	09/ago	Falta D'água - R.Antonio B.Viera
45	09/ago	Falta D'ÁGUA - R. Nicolau Manoel da Silva
46	23/ago	Rede de esgoto - R.Lauro Muller
47	27/ago	Falta d'água - R.Manoel E. Fernandes
48	03/set	Excesso Ruído -Captação
49	04/set	Excesso Consumo- Av.Getúlio Vargas
50	13/set	Consumo excessivo - Rua Maranhão
51	13/set	Linha Recalque Elevatória Bráz - Santa Luzia
52	19/set	Falta d'água - R.Pedro G. da Silva

Número	Data	Descrição
53	18/set	Análise Cloro - R.Plácido B.Fernandes
54	18/set	Medição pressão rede - R.Manoel E.Fernandes
55	18/set	Medição Cloro e pressão - R.Fernando P.Corrêa
56	20/set	Rede de esgoto - R. Eugênia dos Reis Perito
57	20/set	Rede de Esgoto - R. Argentina
58	18/set	Análise Cloro - Rod. João Alfredo Rosa
59	05/out	Drenagem ETA - R.Dorvino Coradini
60	13/out	Rede de Água - Ponte Orlando Francalacci
61	16/out	Linha Recalque - Sta Luzia
62	16/out	Elevatória Bráz - Recife
63	13/out	Emissário ETE - Congonhas
64	01/nov	Estacas ETE - Congonhas
65	01/nov	Elevatória Bráz - Recife
66	01/nov	Recalque Bráz - Estrada Geral Madre
67	13/nov	Excesso Consumo- R.Júlio S.Goulart
68	26/nov	Excesso Consumo - v. Marcolino M.Cabral
69	26/nov	Rede esgoto - Av, Afonso Pena
70	26/nov	Rede de esgot - Av. Marcolino M.Cabral
71	10/dez	ETE - R.Manoel E.Fernandes
72	10/dez	Elevatória Bráz - Recife
73	10/dez	Elevatória Zapelinni - Recife

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.

Mensalmente a Superintendência Técnica elabora um Relatório comentando, e se necessário dando encaminhamentos, dos resultados das análises apresentadas pela Concessionária e Vigilância Sanitária. Sendo que em 2018 as análises demonstraram que água distribuída atende as exigências legais atribuídas pelo Ministério da Saúde.

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 2018, 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 2018, tais como locação de imóvel, telefonia móvel, vigilância eletrônica, serviços de limpeza, etc.

Atuação nos processos judiciais ajuizados pela Concessionária para discussão das multas referentes aos anos 1, 2, 3 e 4 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 Capivari de Baixo, com a possível celebração de acordo entre os Municípios.

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. 019 e n. 020.

Participação em reuniões, orientação e elaboração de documentos para aplicação de penalidades à Concessionária, referente ao RAR-ANO 6, que resultou no Auto de Infração n. 011/2018.

Assessoria jurídica nos processos administrativos referentes aos Autos de Infração n. 007/2018, n.008/2018, n. 009/2018, n. 010/2018, n. 011/2018, n. 012/2018 e 013/2018, concluídos no ano de 2018.

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

Elaboração de ofícios para notificar a seguradora responsável pelas apólices de Seguro Garantia, referente às multas aplicadas à Concessionária.

Elaboração de parecer jurídico sobre a legalidade de contratação de estudo técnico pela Concessionária, para analisar a viabilidade de se utilizar o denominado “Rio Morto” como destinação final dos efluentes de esgoto, tendo em vista a alteração do local de instalação da ETE.

Elaboração de parecer jurídico sobre poluição sonora nas instalações de captação de água bruta da Concessionária.

Elaboração de parecer jurídico para manifestação sobre o parecer jurídico da Procuradoria do Município, que apresenta o entendimento de que aos superintendentes desta Agência Reguladora não é devido o adicional de tempo de serviço definido no art. 181 do Estatuto do Servidor Público Municipal (Lei Municipal n. 1.661/92).

Elaboração de parecer jurídico sobre minuta de edital de licitação para contratação de empresa especializada para prestação dos serviços de assessoramento quanto à revisão ordinária do Contrato de Concessão n. 038/2012 referente ao serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Tubarão.

Elaboração de parecer jurídico sobre a possibilidade de seguimento do processo licitatório Convite n. 001/2018, tendo em vista a obtenção de apenas duas propostas válidas, em razão de inabilitação de uma das licitantes proponentes.

Elaboração de parecer jurídico sobre a possibilidade de seguimento do processo licitatório Convite n. 001/2018, tendo em vista a obtenção de apenas duas propostas válidas, em razão de inabilitação de uma das licitantes proponentes.

Elaboração de parecer jurídico sobre o pedido de anuência da Concessionária Tubarão Saneamento S.A. para a captação de recursos financeiros no mercado de capitais e a constituição da cessão fiduciária dos recebíveis da concessão como garantia para emissão de debêntures, nos moldes requeridos na Carta n. 360/2018/TSSA, apresentada em 20 de novembro de 2018.

Elaboração de parecer jurídico para manifestação sobre os pontos jurídicos apontados pela Consultoria LMDM contratada pela AGR para análise dos requerimentos da Concessionária no pedido de Revisão Tarifária Ordinária.

Elaboração de parecer jurídico sobre a obrigação da Concessionária em realizar as obras referentes à implantação do sistema de esgotamento sanitário em imóvel considerado loteamento clandestino, em processo de regularização.

No ano de 2018 destaca-se, ainda, a celebração do Termo de Ajuste firmado entre o Município de Tubarão, a Concessionária e a AGR, para a conversão das multas aplicadas pela Agência em relação ao não cumprimento das metas contratuais anuais pela Concessionária, nos termos da Cláusula 34 do Contrato de Concessão n. 038/2012.

O referido acordo foi devidamente autorizado pelo Poder Legislativo, por meio das Leis Complementares n. 189/2018 e n. 190/2018.

Além das devidas autorizações legislativas, o Termo de Ajuste também foi homologado pelo Poder Judiciário, extinguindo as ações judiciais movidas pela Concessionária em relação à AGR e ao Município, que discutiam a aplicação das referidas multas contratuais.

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.

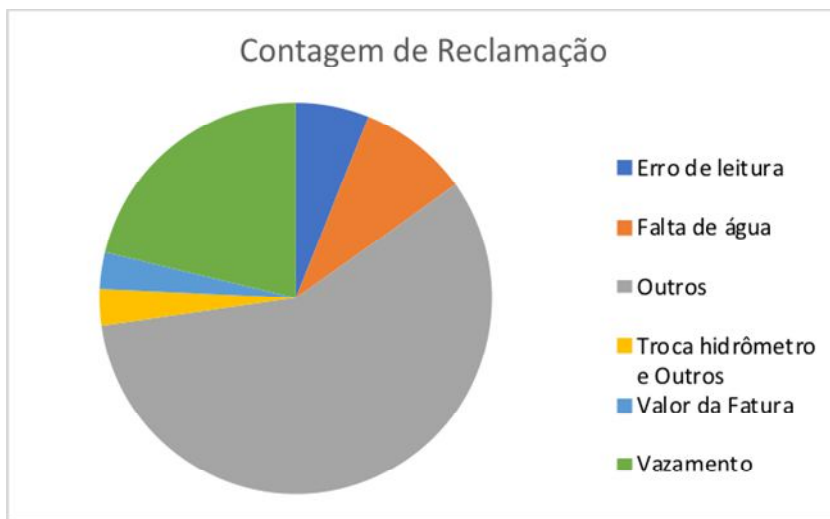
A Ouvidoria conta ainda, sempre que necessário, com o suporte técnico das Superintendências da Agência, que além de expedir parecer, também realiza a fiscalização.

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 e *e-mail*: ouvidoria@agr.sc.gov.br

6.1 ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A AGR-Tubarão registrou 121 atendimentos durante o período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2018. Destes, 33 (trinta e três) ouvidorias restaram instauradas, atendendo às seguintes demandas:



As reclamações referentes a “outros” totalizaram 58% dos casos registrados, à frente dos registros de vazamento, falta de água, erro de leitura, troca de hidrômetro e valor da fatura. Restando analisadas todas as reclamações.

6.1.1 RELAÇÃO DE OUVIDORIAS ABERTAS NO PERÍODO

Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
5/1/18	Outros	1328641-2	Reclamante informa que, há aproximadamente dois anos, a Tubarão Saneamento vem exigindo diversos procedimentos para a instalação do fornecimento de água em sua residência. Diante de reiteradas orientações divergentes, a reclamante solicita providências para que seja instalado o fornecimento de água em sua residência, ou a restituição dos gastos com os procedimentos equivocadamente orientados pela concessionária.	Finalizada
11/1/18	Vazamento	118197-1	Usuária reclama por ter realizado conserto em vazamento oculto e não ter recebido o desconto pela concessionária, uma vez que o problema não foi reconhecido. Aguardando envio dos documentos constitutivos do procurador e/ou empresa.	
15/1/18	Vazamento	665593-9	Comunica o usuário que, após alguns meses, identificou o aumento considerável de sua fatura de água, apesar de não ter aumentado o consumo, nem ter recebido notificação da concessionária alertando-o. Registra, ainda, que em razão de ter sua conta em débito automático somente constatou o aumento neste mês, procedendo imediatamente à averiguação das instalações da residência, quando diagnosticou o vazamento oculto e realizou os devidos reparos, conforme demonstra o relatório e as imagens em anexo.	Finalizada
25/1/18	Vazamento	770480-1	Comunica o usuário que, após identificar e reparar vazamento oculto em sua caixa d'água, teve a leitura de seu consumo bruscamente elevada, solicitou a concessionária revisão da mesma e teve o pleito recusado nesta data. Resignado, registra a presente reclamação com o intuito de ver corrigido os valores da cobrança apresentados pela concessionária.	Finalizada
10/1/18	Troca hidrômetro e Outros	175248-0	Relata a reclamante que foi notificada da violação do hidrômetro que fica exposto na área externa do edifício, sendo cobrada a substituição do mesmo assim como, no mês seguinte, multa e violação do lacre, apesar de não ter dado causa às possíveis irregularidades/danos aos referidos equipamentos. Resignada com as cobranças indevidas realizadas pela concessionária, registra a presente reclamação para que possa reaver os valores arcados injustamente.	Finalizada
29/1/18	Outros	1329575-6	Usuário procurou a concessionária e fez um pedido de ligação de água. Porém, obteve a solicitação de que <i>será "necessário à matrícula da área total do terreno para ser analisado" (SIC)</i> Sansy's. Usuário possui documento de posse (recibo registrado em cartório), não dispondo do registro de propriedade. Ainda, argumenta que o imóvel já possui energia elétrica desde 2017. Diante do relato, solicitamos esclarecimentos, acerca do pedido realizado pelo usuário.	Finalizada
1/2/18	Outros	303502-6	Usuário procurou a concessionária, em Janeiro 2017, e reclamou de excesso de consumo. Disse, ainda, que foram realizadas avaliações técnicas por parte da concessionária, porém nada foi identificado. Diante do ocorrido, usuário resolveu procurar um encanador profissional para realizar	Finalizada

Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
			novas verificações internas, localizando, assim, um vazamento oculto no “joelho”, próximo ao relógio. Diante dos fatos, solicita abertura de ouvidoria para diligência desta agência.	
9/2/18	Outros	236180-9	Comunica o usuário que, após identificar vazamento oculto, em tubulação subterrânea, fez o reparo. Também, informou o ocorrido à concessionária, que providenciou visita dos técnicos à sua residência. Solicita fiscalização desta agência, uma vez que precisou cavar com colher de pedreiro para identificar o vazamento oculto em local de difícil acesso.	Finalizada
9/2/18	Outros	303369-4	Comunica o usuário que, após ter sido notificado para implantação do abrigo padrão, preparou as intervenções necessárias, adquiriu os materiais que seriam utilizados e agendou profissional para a realização do serviço. Discordando da autuação apresentou defesa e, apesar de não receber resposta, identificou em sua fatura a cobrança da referida infração. Inconformado, solicita a abertura da presente ouvidoria para que possa ser revista a aplicação da penalidade, uma vez que agiu sempre em compasso com a orientação fornecida pela concessionária, juntando, ainda, documentos para auxiliar na análise.	Finalizada
28/2/18	Outros	1265060-9	Comunica o usuário que foi surpreendido ao receber a fatura com referência ao mês de jan/2018, no valor de R\$ 5.519,80. Relata, ainda, que procurou a concessionária para registrar a reclamação e foi informado de que o valor fazia parte de uma cobrança retroativa, haja vista que durante 10 meses fora realizada média de consumo ao invés de leitura. Usuário diz desconhecer qualquer possibilidade de vazamento relativa ao período e concorda em pagar a diferença, porém contesta o valor cobrado, argumentando não ter consumido o equivalente ao montante.	Finalizada
25/4/18	Erro de leitura	239246-1	Comunica o usuário que foi surpreendido ao receber a fatura com vencimento em 12/03/2018, quando constatou o valor de R\$ 82,29, registrando aumento do consumo em 100%, apesar de não haver alteração no consumo da residência. Além disso, informa que teve conhecimento a respeito de medições na rede e no hidrômetro no período realizadas pela concessionária. Assim, discorda dos valores apontados na fatura e solicita instauração de ouvidoria e análise técnica, acreditando ter equívoco na medição apontada.	Finalizada
7/5/18	Outros	1321175-7	Usuário comunica que foi surpreendido às 04h15min, no dia 06/05/2018, com o barulho de água ao redor de sua residência. Diz, ainda, ser vizinho da ETA, que “abriu a água” com uma vassoura de 25 cm a um metro da parede de sua residência. Solicita esclarecimento e informa que sua casa está sendo danificada, visto que esta conduta já se repetiu outras vezes. Por fim, reclama que teve 3 cachorros (filhotes) que morreram afogados no dia 06/05/2018, quando teve sua residência invadida pela água da ETA.	Finalizada
7/5/18	Outros	302231-5	Usuária reclama dos transtornos com os serviços de implantação da rede de esgoto sanitário que está sendo executada em frente a seu imóvel, a morosidade da obra amplia os constrangimentos produzidos pela poeira excessiva, obrigando-a a aumentar o consumo de água com a	Finalizada

Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
			limpeza do imóvel e, até mesmo, molhar as mediações deste, no intuito de conter/amenizar a poeira. Solicita compensação do consumo de água do período, diante da ampliação ter ocorrido em razão das obras da própria concessionária.	
15/5/18	Vazamento	117950-0	Usuário reclama da caracterização, pela concessionária, de vazamento como aparente. Entende ser oculto, uma vez que ocorreu na descarga de uma unidade do Condomínio que está momentaneamente sem uso. Solicita instauração de ouvidoria para que seja apurado se o vazamento foi oculto ou aparente.	Finalizada
4/6/18	Erro de Leitura	118167-0	Usuário questiona aumento excessivo constatado nas medições realizadas pela concessionária, apesar de não haver aumentado o consumo na residência. Registra, ainda, que têm ocorrido a diminuição da pressão e, por consequência, o desabastecimento de sua caixa d'água, em algumas oportunidades.	Finalizada
12/6/18	Vazamento	235210-9	Usuário questiona desconto de 50% concedido administrativamente pela concessionária em procedimento que constatou segundo vazamento oculto em sua residência após, aproximadamente, dois anos do primeiro vazamento. Questiona, especialmente, por discordar da cobrança exorbitante e não ter utilizado o volume de água auferido. Registra, ainda, que acredita ser injusto o escalonamento de 75%, 50% e 25%, uma vez que o vazamento não era de seu conhecimento (oculto) e que agiu rapidamente para sanear-lo.	Finalizada
20/6/18	Outros	s/matrícula	Usuário informa que, há mais de um mês, fez uma reclamação sobre o barulho da captação de água, próximo à pedreira, não havendo obtido resposta desde então. Frisa que o barulho é insuportável e que ocorre, diariamente, por volta das 20h. Solicita que seja instaurada uma ouvidoria e que o resultado lhe seja comunicado por e-mail, caso contrário irá apresentar a reclamação perante o Ministério Público.	Finalizada
25/6/18	Outros	12093971	No dia 11/05, recebi, em minha caixa de correio, um auto de constatação de irregularidade (auto n. 1123523), informando que meu hidrômetro havia sido substituído pois estava violado. Em defesa, apresentada em 14/05, informei que a troca ocorreu sem que ninguém a acompanhasse, visto que não fui notificado e que não havia testemunhas na ocasião. Solicitei que as fotos da fiscalização fossem-me enviadas por e-mail, mas, até então, não obtive resposta. Recuso-me a pagar o reparo.	Finalizada
4/7/18	Outros	1321175-7	Usuário comunica que, no dia 03/07/2018, acordou por volta das 4h (quatro horas) da manhã com forte barulho da descarga do sistema de tratamento de água, a dois metros de sua residência, aproximadamente. Apesar de não atingir sua residência, desta vez, e diante dos transtornos já ocorridos e reclamados em procedimento anterior, reclama dos desconfortos, especialmente quanto à preocupação de ter sua casa atingida novamente.	Finalizada

Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
11/7/18	Valor da Fatura	585039-8	Usuário reclama que, em outubro de 2017, solicitou alteração da fatura e instalação de 3 novos hidrômetros em sua unidade residencial/familiar. Acontece que, apesar de individualizar as faturas e cobrá-las isoladamente, a concessionária manteve a cobrança da unidade consumidora originária como se ainda estivessem agrupadas, exigindo pagamento duas vezes pelo mesmo serviço prestado. Inconformado com a situação, o usuário registrou reclamação e solicitou ressarcimento junto à concessionária, que corrigiu a forma de cálculo da fatura e informou que as próximas estarão atualizadas, porém recusou-se a restituir as cobranças indevidas.	Finalizada
4/7/18	Outros	1321175-7	Usuário comunica que no dia 03/07/2018, acordou por volta das 4h (quatro horas) da manhã com forte barulho da descarga do sistema de tratamento de água, a dois metros de sua residência, aproximadamente. Apesar de não atingir sua residência desta vez, e diante dos transtornos já ocorridos e reclamados em procedimento anterior, reclama dos desconfortos, especialmente quanto à preocupação de ter sua casa atingida novamente.	Finalizada
7/8/18	Vazamento	1328834-2	Usuário reclama de vazamento na boia da caixa d'água, identificado, apenas, após notificação da concessionária em razão de consumo excessivo. Reclama, especialmente, por ter adquirido o imóvel há aproximadamente dois anos e não ter sido possível identificar a avaria. Registra, ainda, que a falha da boia restou inexplicada pelos técnicos, uma vez que encheu de água mesmo não havendo furos ou rachaduras no equipamento. O vazamento restou oculto, não sendo possível visualizá-lo, tampouco restou visível conforme previsão constante no artigo 3º da resolução 008/2013.	Finalizada
8/8/18	Outros	302262-5	Usuário reclama que as obras de esgoto têm causado transtornos, tais como: falta de sinalização, poeira e riscos aos moradores e pedestres na quadra onde reside. Irresignada, diz que, na rua de sua residência, os veículos estão entrando na contramão, por falta de planejamento por parte da concessionária. Outro fator, destacado pela usuária, refere-se à sujeira que a obra tem causado em sua residência, ocasionando custo com água e limpeza. Solicita que seja passado com o caminhão de água diversas vezes na rua em obras, pois, no dia 06/08/2018, requereu à concessionária e só foi atendida dois dias depois.	Finalizada
14/8/18	Outros	s/matricula	Venho por meio deste fazer uma reclamação da Tubarão Saneamento, pois, em Abril/2018, solicitei uma religação de água que foi feita em 20/04/18. Na solicitação me passaram que no mês seguinte viria a taxa da religação junto com o consumo do período. Para minha surpresa não houve leitura no mês de Maio/2018 apenas em Junho/2018 onde o consumo chegou a 21 e a quantidade de 48 dias de consumo. Protocolos que entrei em contato: 118957 (13/06) e 129155 (13/08). Me passaram que teria que ter um consumo de no mínimo de 15 dias, ou seja, do dia que foi religado (20/04) até o dia da leitura foram 16 dias (07/05).	Finalizada

Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
27/8/18	Falta de água	721796-0	Usuário reclama que, aproximadamente, há oito meses, tem sofrido com falta de água em sua residência. Diz que o fato ocorre por volta das 9 horas estendendo-se até às 21h30min. Diz, ainda, que já registrou inúmeras reclamações na concessionária, porém nada mudou. Considerando que o fato é sistematicamente recorrente, busca ajuda nesta agência para solução do impasse por meio do presente registro de reclamação. Irresignado, registra também que, nos últimos dias, o chuveiro e a máquina de lavar roupa queimaram em razão da falta d'água, ocasionando prejuízos financeiros além dos transtornos diários.	Finalizada
27/8/18	Vazamento	1323329-7	Usuário reclama de cobrança expressiva ocasionada por vazamento na boia da caixa d'água, o qual apenas foi identificado ao receber a fatura com expressivo aumento de consumo. Relata que trata-se de construção em fase final e que o vazamento não pôde ser constatado por estar em obras e desocupada. Todavia, quando recebeu a medição com excessivo consumo, o usuário identificou e procedeu, imediatamente, ao reparo da avaria. Registra que todos os equipamentos hidráulicos da residência são novos e foram instalados neste ano, devendo o problema ter ocorrido em razão das interrupções e oscilações do sistema de fornecimento de águas.	Finalizada
28/8/18	Falta de água	1328812-1	Usuário reclama de constante falta de água em sua residência. Diz que no último sábado, 25/08/2018, a máquina de lavar roupas queimou em razão da falta de água. Registra que a falta é constante e que a falta de pressão adequada leva ao esvaziamento frequente de seu reservatório – caixa d'água de 500 litros. Além dos transtornos diários o conserto da máquina foi orçado em R\$ 130,00.	Finalizada
3/9/18	Falta de água	830758-0	Usuário solicita instauração de ouvidoria, diante da constante ausência do fornecimento de água no imóvel que reside. Reclamou à concessionária, como anteriormente orientado, porém, as faltas permanecem e sequer obteve resposta da reclamação por parte da TSSA. Solicita providências.	Finalizada
12/9/18	Outros	s/matricula	Usuário solicita instauração de ouvidoria diante da recusa da concessionária de instalar água em seu imóvel apesar de rede passar na via pública em frente ao mesmo.	Finalizada
25/9/18	Outros	s/matricula	Usuário registra reclamação, por não conseguir pagar a fatura de água pela internet. Informa ser correntista do banco SICOOB, porém a ausência de convênio do banco com a TSSA, tem gerado transtornos, diz que paga todas as faturas pela internet, com exceção da água. “Sinto-me lesado, até ofendido com a situação, pois não tenho como usar os serviços de uma outra empresa e todos os meses preciso sacar dinheiro e ir a uma lotérica. Peço a essa agência a sensibilidade e a atitude no sentido de corrigirem essa situação”.	Finalizada
19/10/18	Outros	s/matricula	Usuária reclama do custo cobrado pela concessionária para implantação de rede e fornecimento de água em sua residência.	Finalizada
8/11/18	Outros	302262-5	Usuário solicita instauração de ouvidoria diante da recusa da concessionária de instalar água em seu imóvel apesar de rede passar na via pública em frente ao mesmo.	Finalizada

Data	Reclamação	Matrícula	Descrição	Status
19/11/18	Outros	117604-08	Usuário reclama do aumento de consumo e falha de procedimento. Disse que localizou o vazamento após a intervenção. Inconformado, solicita a esta agência que apure os fatos e possibilite desconto.	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.

Reuniões do Conselho Municipal de Saneamento Básico	
Data	Pauta – Assunto
21/02/2018	Impactos no S.A.A.E.S decorrentes da criação da área de expansão urbana no Município de Tubarão/SC
02/03/2018	Impactos no S.A.A.E.S decorrentes da criação da área de expansão urbana no Município de Tubarão/SC – 2ª Reunião.
06/03/2018	Aprovação da Resolução da AGR que dispõe sobre a obrigatoriedade de disponibilização do cadastro das redes de água e esgotamento sanitário.
14/03/2018 - 1	Eleição dos Representantes dos Usuários no Conselho Municipal de Saneamento
14/03/2018 - 2	Reajuste tarifário 2018-2019
15/05/2018	Minuta da Resolução 020/2018 e apresentação do Protocolo de Intenções celebrado entre Município, AGR Tubarão e TSSA.
16/05/2018	Apresentação do Protocolo de Intenções celebrado entre Município, AGR Tubarão e TSSA.
29/05/2018 - 1	Discussão sobre as Medidas Compensatórias
29/05/2018 - 2	Discussão sobre a Minuta da Resolução 020/2018
24/10/2018	Apresentação do RAR Ano 6

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

As atividades mais expressivas da AGR foram o estudo da correção tarifária (reajuste), o Termo de Ajuste para conversão das multas em medidas compensatórias e o início do Processo de Reequilíbrio que resultou na redução tarifária de 0,9%.

Outrossim, foi elaborado e finalizado o Relatório Anual da Regulação do S.A.A.E.S, sendo este referente ao Ano 6 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 33 (trinta e três) processos de ouvidoria, 73 (setenta e três) fiscalizações e 121 (cento e vinte um) atendimentos.

Por fim, pode-se afirmar que no ano de 2018, a AGR Tubarão cumpriu com as suas atribuições conforme preceitua a Lei Complementar nº 20/2008.