AGR 15 Anos
Tubarão | Santa Catarina

2023

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

1º DE JANEIRO A 31 DE DEZEMBRO

www.agr.sc.gov.br
@agr_tubarao

Rua Tubalcain Faraco, 85, sala 704, 7° andar
Ed. Center Park, Centro, Tubarão - SC
88701-150

APRESENTAÇÃO

O objetivo primordial do Relatório Anual de Atividades da AGR Tubarão é oferecer uma visão transparente das atividades administrativas, financeiras, jurídicas e técnicas conduzidas pelo Ente Regulador ao longo do ano de 2023.

Este relatório detalha as atividades das Superintendências Geral, Técnica, Jurídica, Administrativo-Financeira, bem como do Setor de Ouvidoria e do Conselho Municipal de Saneamento Básico.

Sua função principal é prestar contas das ações tanto internas quanto externas desta Agência, diferenciando-se do Relatório Anual de Regulação, que se concentra na análise e no acompanhamento do Contrato de Concessão nº. 38/2012.

É importante destacar que a AGR Tubarão mantém seu compromisso estabelecido por lei, desempenhando suas funções de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico no Município de Tubarão. Isso é realizado com o objetivo de assegurar o cumprimento do Contrato de Concessão nº. 038/2012, firmado com a Tubarão Saneamento S.A.



Madelon R. Peters

Superintendente Geral Interina

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 está situada no 7º andar do Edifício Center Park, Rua Tubalcain Faraco, 85, sala 704, Centro, Tubarão - SC, 88701-150, sendo esta locada de terceiros, contendo ambiente adequado para o desenvolvimento de suas atividades.

SUMÁRIO

02
APRESENTAÇÃO

03
A AGR TUBARÃO

05
A SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

06
APOIO DO TITULAR DO SERVIÇO A AGR-TUBARÃO

07
ADMINISTRAÇÃO PESSOAL

08
SERVIDORES COMISSIONADOS E CONCURSADOS

09
ESTRUTURA

10
ATIVIDADES COMPLEMENTARES

12
FINANCEIRO

13
RESULTADOS

17
A SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA

28
A SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA

29
OUVIDORIA

34
CONSELHO MUNICIPAL DE SANEAMENTO BÁSICO

35
CONSIDERAÇÕES FINAIS

A SUPERINTENDÊNCIA ADMISTRATIVO-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 nº. 020/2008.



João Flávio Alves

Sup. Administrativo-Financeiro

01/07/2023 - 30/06/2026

APOIO DO TITULAR DO SERVIÇO À AGR TUBARÃO

O Município de Tubarão, titular do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - S.A.A.E.S. com fundamento no artigo 8º da Lei Complementar nº. 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 abaixo apresentados.

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.

LICITAÇÃO E CONTRATOS:

Realiza os procedimentos que antecedem a aquisição de bens e serviços de acordo com a Lei Federal nº. 8.666/96.

CONTABILIDADE:

Registra, controla e demonstra a execução dos orçamentos, dos atos e fatos da AGR Tubarão e o patrimônio público e suas variações.

OUTROS SETORES:

São realizadas atividades de suporte, como elaboração de pareceres pela Procuradoria, elaboração de leis orçamentárias pela Controladoria e registro de bens pela Gerência de Patrimônio.

ADMINISTRAÇÃO PESSOAL

No ano de 2023, a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão passou por algumas mudanças no que se refere a sua composição.

No dia 30 de junho o Superintendente Geral Alexandre Moraes concluiu o seu mandato. A Engenheira Madelon Rebelo Peters, então Superintendente Técnica de Regulação, passou a ocupar o cargo de Superintendente Geral Interina no dia 01 de julho.

Em 11 de agosto, a Superintendente Jurídica, Ana Cristine Orige de Medeiros, renunciou ao cargo.

RESUMO DOS MANDATOS

Cargo/ Função	Início do Mandato	Término do Mandato	Nome
Superintendente Administrativo-Financeiro	01/07/2022	30/06/2026	João Flávio Alves
Superintendente Geral	29/04/2022	30/06/2023	Alexandre Moraes
Superintendente Jurídico	05/03/2020	11/08/2023	Ana Cristine Orige de Medeiros
Superintendentes Técnicos	06/03/2020	05/03/2024	Rafael Marques
	01/07/2020	30/06/2024	Madelon Rebelo Peters
Superintendente Geral Interina	01/07/2023	-	Madelon Rebelo Peters

SERVIDORES COMISSIONADOS E CONCURSADOS

QUADRO ATUAL DE SERVIDORES

Cargo/ Função	Admissão	Nome	Exoneração
Coordenador de Ouvidoria	02/03/2023	Nanci Lemos	-
Diretor de Departamento de Despachos Internos e Externos	01/04/2022	Fernando Oliveira da Silva	11/08/2023
Oficial de Gabinete	01/02/2022	Letícia Machado de Souza	-
Coordenador de Fiscalização	02/02/2022	Anderson Esaú Nunes	28/02/2023
Coordenador de Ouvidoria	02/02/2022	Paula Anacleto De Souza Sierra	28/02/2023
Coordenador de Fiscalização	16/03/2023	Fabio Mendonça	11/08/2023
Coordenador de Fiscalização	01/10/2023	Juliarno Marçal	-
Assessor de Mídias e relacionamento com a imprensa	18/09/2023	Priscila Loch	-

ESTRUTURA



SUPERINTENDENTE GERAL INTERINA



OFICIAL DE GABINETE



ASSESSOR DE MÍDIAS E RELACIONAMENTO COM A IMPRENSA



COORDENADORA DE OUVIDORIA

SUPERINTENDENTE JURÍDICO



SUPERINTENDENTE TÉCNICA DE REGULAÇÃO



SUPERINTENDENTE TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO



SUPERINTENDENTE ADMINISTRATIVO ADM FINANCEIRO



COORDENADOR DE FISCALIZAÇÃO

ASSESSOR DE DESPACHOS INTERNOS E EXTERNOS

ATIVIDADES COMPLEMENTARES

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

ESTADUAL

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

MUNICIPAL

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

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

CAPACITAÇÃO

Em maio, os Superintendentes estiveram presentes no 32º Congresso da ABES, CBSA, promovido pela ABES.

No mês de julho, o Superintendente Geral, juntamente com o Superintendente Administrativo Financeiro, participou de uma reunião em Brasília com representantes da ABAR (Associação Brasileira de Agências de Regulação), ANA (Agência Nacional de Águas). O objetivo foi pleitear a participação do Município de Tubarão em projetos de ambito federal.

As Superintendências Geral, Técnica, Administrativa e Ouvidoria marcaram presença no XIII Congresso Brasileiro de Regulação, realizado nos dias 18, 19 e 20 de outubro de 2023.

SIMPÓSIO DE SANEAMENTO

15 ANOS DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO

O 1o Simpósio de Saneamento foi realizado no Teatro da Arena Multiuso Prefeito Estêner Soratto da Silva, entre os dias 29 e 30 de junho, em comemoração aos 15 anos de fundação e atuação da Agência.

Durante o evento, foram prestadas homenagens aos ex-superintendentes e foram amplamente discutidos os temas Saneamento Básico e Regulação, através de palestras e mesas redondas com personalidades atuantes na área, no âmbito municipal, estadual e nacional.









FINANCEIRO

Conforme já informado na seção "Apoio do Titular do Serviço à AGR Tubarão", atualmente, a AGR Tubarão não possui em sua estrutura o cargo de contador, necessitando desta adequação na lei de criação da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão.

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

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

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

O Orçamento Geral do Município de Tubarão para o exercício de 2023, LEI Nº 5.844, de 14 de dezembro de 2023, no seu Art. 09º estabeleceu o Orçamento da Unidade Gestora Agência Reguladora de Saneamento - AGR, onde estima a Receita e fixa as Despesas em R$ 3.000.000,00 (três milhões Reais), com a seguinte discriminação:

3.1.00.00.00.00	Pessoal e Encargos Sociais	R$	1.800.000,00
3.3.00.00.00.00	Outras Despesas Correntes	R$	1.000.000,00
4.4.00.00.00.00	Investimentos	R$	200.000,00
Total		**R$**	**3.000.000,00**

Suplementação Orçamentária

Durante o exercício de 2023, houve uma suplementação orçamentária decorrente do superávit dos exercícios anteriores. Essa suplementação foi realizada através do Decreto nº 6.957/2023, no valor de R$ 2.061.554,14 (dois milhões, sessenta e um mil, quinhentos e cinquenta e quatro reais e quatorze centavos).

31.90(2.500.0000.0906)	Aplicações Diretas	R$	521.795,27
33.90(2.500.0000.0906)	Aplicações Diretas	R$	769.879,44
44.90(2.500.0000.0906)	Aplicações Diretas	R$	751.066,06
44.90(2.701.0000.0617)	Aplicações Diretas	R$	18.813,37
Total		**R$**	**2.061.554,14**

RESULTADOS

BALANCETE DE VERIFICAÇÃO (SALDO/BANCO - RESUMO)

1.1.1.1.1.19.0004.01.000001	CAIXA-AGR TUBARÃO	3.783.500,85

Assim, ao final do ano de 2023 a AGR-Tubarão possuía um saldo de R$ 3.783.500,85 (Três milhões, setecentos e oitenta e três mil, quinhentos reais e oitenta e cinco centavos).

DESPESAS

GASTOS DIRETOS POR DESPESA ATÉ DEZEMBRO DE 2023		
TOTAL PAGO DESTINADO PELA ENTIDADE: AGR – AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO, ILUMINAÇÃO PÚBLICA E MOBILIDADE DE TUBARÃO		R$ 1.714.558,52
GRUPO	ELEMENTO	PAGO (R$)
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	VENCIMENTOS E VANTAGENS FIXAS - PESSOAL CIVIL	R$ 1.101.503,47
PESSOAL E ENCARGOS SOCIAIS	OBRIGACOES PATRONAIS	R$ 208.710,09
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	DIÁRIAS - CIVIL	R$ 100,00
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	MATERIAL DE CONSUMO	R$ 14.571,75
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	PASSAGENS E DESPESAS COM LOCOMOÇÃO	R$ 2.600,00
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	SERVIÇOS DE CONSULTORIA	R$ 37.200,00
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - FÍSICA	R$ 4.450,00
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	LOCACAO DE MAO-DE-OBRA	R$ 38.542,65
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	OUTROS SERVICOS DE TERCEIROS - PESSOA JURÍDICA	R$ 224.459,47
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	SERV. DE TEC. DA INF. E COMUN.(TIC)-PESSOA JUR.	R$ 32.792,02
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	OBRIGACOES TRIBUTARIAS E CONTRIBUTIVAS	R$ 34.344,94
OUTRAS DESPESAS CORRENTES	DESPESAS DE EXERCICÍOS ANTERIORES	R$ 15.284,13

RECEITAS

No exercício de 2023, a AGR Tubarão recebeu mensalmente, conforme previsto no contrato de Concessão n. 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:

2023 – ANOS XI E XII					
ARRECADAÇÃO TSSA		TAXA DE REGULAÇÃO			
MÊS	ARRECADAÇÃO	%TAXA REG.	TAXA REG.	DATA DEP.	DEPÓSITO AGR
dez/22	R$ 5.264.901,18	4,30%	R$ 226.390,75	23/01/2023	R$ 226.390,75
jan/23	R$ 5.188.623,02	4,30%	R$ 223.110,79	27/02/2023	R$ 223.110,79
fev/23	R$ 4.798.480,07	4,30%	R$ 206.334,64	22/03/2024	R$ 206.334,64
mar/23	R$ 5.526.626,58	4,10%	R$ 226.591,69	24/04/2023	R$ 226.591,69
abr/23	R$ 5.291.821,68	4,10%	R$ 216.964,69	24/05/2023	R$ 216.964,69
mai/23	R$ 5.763.292,07	4,10%	R$ 236.294,97	26/06/2023	R$ 236.294,97
jun/23	R$ 5.820.014,84	4,10%	R$ 238.620,61	24/07/2023	R$ 238.620,61
jul/23	R$ 5.744.728,39	4,10%	R$ 235.533,86	23/08/2023	R$ 235.445,69
ago/23	R$ 5.884.140,83	4,10%	R$ 241.249,77	25/09/2023	R$ 241.249,77
set/23	R$ 5.615.176,00	4,10%	R$ 230.222,22	25/10/2023	R$ 230.222,22
out/23	R$ 5.753.030,11	4,10%	R$ 235.874,23	27/11/2023	R$ 235.874,23
nov/23	R$ 5.642.833,44	4,10%	R$ 231.356,17	20/12/2023	R$ 231.356,17
TOTAIS	R$ 66.293.668,21		R$ 2.748.544,41	---->	R$ 2.748.456,22

Total arrecadado pela AGR - Tubarão Período de 01/01/2023 a 31/12/2023			R$ 3.062.425,22
Rubrica	Descrição	Valor orçado (R$)	Valor arrecadado (R$)
1.3.1.1.02.0.1.00.00.00	Concessão, Permissão, Autorização ou Cessão do Direito de Uso de Bens Imóveis Públicos - Principal	R$ 2.750.000,00	R$ 2.748.456,22
1.3.2.1.01.0.1.00.23.01	Remuneração de Depósitos Bancários – Principal	R$ 250.000,00	R$ 312.878,31
1.9.2.2.99.0.1.60.01.00	Outras Restituições – AGR	R$ -	R$ 1.090,69

Fonte: Sistema Betha Contábil

INFORMAÇÕES POR CREDORES LISTADAS NO PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

MATERIAL DE CONSUMO	TOTAL	R$ 1.714.558,52
Credor	CPF/CNPJ	Pago (R$)
DEIVID DE SOUZA VIDAL	44.665.838/****-**	R$ 900,00
AGENCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARAO	10.157.678/****-**	R$ 1.101.503,47
ALEXANDRE SANTOS MORAES	007.991.***-**	R$ 1.444,19
ANA CRISTINE ORIGE MEDEIROS	065.551.***-**	R$ 1.791,04
ANDREA VIAGENS E TURISMO LTDA - ME	10.689.749/****-**	R$ 15.594,13
ARTCOPIA SERVICOS DE COPIA LTDA	81.323.800/****-**	R$ 23,75
ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE AGENCIAS DE REGULAÇÃO- AB	03.657.354/****-**	R$ 19.910,00
ASSOCIACAO BRASILEIRA DE ENG SANITARIA E AMBIENTAL ABES	33.945.015/****-**	R$ 5.070,00
AUTO POSTO DISNEY LTDA.	00.100.521/****-**	R$ 1.638,98
BEM ESTAR CLIMATIZACAO LTDA	08.906.386/****-**	R$ 1.467,84
BETHA SISTEMAS LTDA	00.456.865/****-**	R$ 26.161,51
BHS AXTER SOLUCOES DIGITAIS LTDA.	04.856.032/****-**	R$ 16.816,45
CAIXA ECONOMICA FEDERAL	00.360.305/****-**	R$ 2.402,20
CATARINENSE PAPELARIA E PRESENTES LTDA	83.467.548/****-**	R$ 200,00
CELESC DISTRIBUICAO S.A	08.336.783/****-**	R$ 3.853,24
CONNECTION TECNOLOGIA LTDA	14.204.668/****-**	R$ 490,50
CONSELHO REGIONAL DE ENGENHARIA E AGRONOMIA DE SANTA CATARINA	82.511.643/****-**	R$ 1.782,05
CONTATO INTERNET EIRELI - Ararangua	07.562.175/****-**	R$ 3.215,18
DELOSKI COMERCIO DE PRODUTOS DE LIMPEZA LTDA	45.413.282/****-**	R$ -
Denis Freire Rocha Tecnologia da Informacao	32.887.404/****-**	R$ 1.708,40
EUGENIO RAULINO KOERICH SA COMERCIO E INDUSTRIA - TUBARAO	86.184.074/****-**	R$ 99,00
F G DE OLIVEIRA LTDA	36.046.750/****-**	R$ 885,00
FACE CARD ADMINISTRADORA DE CARTOES LTDA	21.935.659/****-**	R$ 6.674,05
FOCUS VIDEO LTDA	07.288.838/****-**	R$ 4.450,00
FRANK ALBINO NASCIMENTO 91295599953	34.942.941/****-**	R$ -
GD ATACADISTA DE PRODUTOS DE HIGIENE E LIMPEZA EIRELI	10.674.585/****-**	R$ 100,00
GEO CONSULTORES ENGENHARIA E COMERCIO LTDA	00.141.979/****-**	R$ -
HORA CERTA NOTICIAS LTDA	30.954.422/****-**	R$ 290,00
ILHAPEL INDUSTRIA DE PAPEL EIRELI	19.726.379/****-**	R$ 1.068,00
IMPRESSOS GRAFICOS DO SUL LTDA	03.196.081/****-**	R$ 2.290,00
INSS - INSTITUTO NACIONAL DO SEGURO SOCIAL	29.979.036/****-**	R$ 208.710,09
ISG IMBITUBA SISTEMA DE GESTAO EMPRESARIAL LTDA	13.889.524/****-**	R$ 2.562,00
JOAO EDUARDO BOTEGA EIRELI	81.601.353/****-**	R$ -
JOÃO FLÁVIO ALVES	075.782.***-**	R$ 3.574,83
JORNAL DIARIO DO SUL LTDA	82.989.476/****-**	R$ 810,00
JS IMPRESSOS LTDA	13.525.798/****-**	R$ 70,00
Juliharno de Souza Marçal	073.922.***-**	R$ 50,00
KHRONOS SEGURANCA PRIVADA LTDA	04.629.488/****-**	R$ 4.539,92
L B AGENCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA	02.249.230/****-**	R$ 14.630,00
LETICIA BIANCHINI SOCIEDADE INDIVIDUAL DE ADVOCACIA	40.842.590/****-**	R$ -
LOCAWEB SERVIÇOS DE INTERNET S/A	02.351.877/****-**	R$ 551,07
LUIS BEDUSCHI ENGENHARIA LTDA.	49.388.954/****-**	R$ -
MADELON REBELO PETERS	021.727.***-**	R$ 3.557,69

Credor	CPF/CNPJ	Pago (R$)
MINISTÉRIO DA FAZENDA	00.394.460/****-**	R$ 30.160,69
MONO DIRECT LTDA	40.203.159/****-**	R$ 388,00
NANCI BRATI LEMOS ANTONIO	034.787.***-**	R$ 1.824,22
NOELI VIEIRA DISTRIBUIDORA DE SOROS E EQUIPAMENTOS MEDICOS EIRELI	01.733.345/****-**	R$ 258,60
OFERTA DISTRIBUIDORA DE GENEROS ALIMENTICIOS EIRELI	29.463.492/****-**	R$ 1.414,17
OI S.A. - EM RECUPERACAO JUDICIAL	76.535.764/****-**	R$ 665,36
ORBENK ADMINISTRACAO E SERVICOS LTDA.	79.283.065/****-**	R$ 38.542,65
OTHALA COMERCIO LTDA	45.747.626/****-**	R$ -
PE DE MANJERICAO COMIDAS CONGELADAS EIRELI	03.154.425/****-**	R$ 4.766,40
PERSONA SOLUCOES AUDIOVISUAIS LTDA	09.300.718/****-**	R$ 3.700,00
PHL ADMINISTRADORA DE IMOVEIS LTDA	00.832.602/****-**	R$ 29.576,97
PORTAL MIX EVENTOS LTDA	07.224.379/****-**	R$ 20.890,00
PRESIDENTE COMBUSTIVEIS E DERIVADOS DE PETROLEO LTDA	30.287.111/****-**	R$ 1.586,28
PRISCILA LOCH RODRIGUES 00793954908	40.910.464/****-**	R$ 34.200,00
RACING COMUNICACAO LTDA	10.413.910/****-**	R$ -
RAFAEL MARQUES	429.317.***-**	R$ 3.486,85
RARIDADE INDUTRIA QUIMICA LTDA-ME	85.101.731/****-**	R$ 60,00
RUSSELL BEDFORD GM AUDITORES INDEPENDENTES S/S	13.098.174/****-**	R$ -
SANITARY SERVICOS DE CONSERVACAO E LIMPEZA EIRELI	22.669.103/****-**	R$ -
SEBOLD COMERCIAL ATACADO DE PRODUTOS, ALIMENTOS E EQUIPAMENTOS LTDA	09.196.745/****-**	R$ 12,18
SELBETTI GESTAO DE DOCUMENTOS S.A.	83.483.230/****-**	R$ 4.204,30
SERVICO SOCIAL DA INDUSTRIA	03.777.341/****-**	R$ 1.486,08
SOLUGRAV - FABRICACAO DE MAQUINAS E EQUIPAMENTOS L	07.426.020/****-**	R$ 1.620,00
TECNOCHECK TECNOLOGIA EM CHECK-OUT E ELETRONICA LTDA	05.593.423/****-**	R$ -
TRIVALE ADMINISTRACAO LTDA	00.604.122/****-**	R$ 19.397,80
UZAPRINT PERSONALIZADOS LTDA	40.078.987/****-**	R$ -
WLJ ENGENHARIA LTDA	49.480.388/****-**	R$ 15.000,00
XPO FEIRAS E EVENTOS LTDA	17.090.216/****-**	R$ 3.000,00

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)



Rafael Marques

Sup. Técnica de Fiscalização

06/03/2020 - 05/03/2024



Madelon R. Peters

Sup. Técnica de Regulação

01/07/2020 - 30/06/2024

RELATÓRIO ANUAL DE REGULAÇÃO (RAR)

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

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

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

No ano de 2023 foi elaborado o Relatório Anual da Regulação – RAR ANO 11 que analisa as ações praticadas pela Concessionária no período de 01 de março de 2022 à 28 de fevereiro de 2023.

REAJUSTE TARIFÁRIO 2023

Por meio do DECRETO Nº 6.839, de 29 de março de 2023, o Prefeito Municipal autorizou reajuste de 6,85% (seis vírgula oitenta e cinco por cento), cobrados pela Concessionária Tubarão Saneamento S/A, a partir de 1º de maio de 2022, na Tarifa do Serviço Público de Abastecimento de Água no Município de Tubarão.

MATRIZ TARIFÁRIA E TÁRIFA MÁXIMA DE ÁGUA						
Categoria	Tipo	Faixa de Consumo (m3/mês)	Fator p/ cálculo da Tarifa de Água e Esgoto (R$/m3)	TMA Proposta	Tarifação proposta (R$/m3)	TAXA MÍNIMA
1	RESIDENCIAL SOCIAL	0 a 10	0,0853	9,957	R$ 0,85	R$ 8,49
		11 a 20	0,2452		R$ 2,44	
2	RESIDENCIAL	0 a 10	0,4614		R$ 4,59	R$ 45,94
		11 a 20	0,8514		R$ 8,48	
		21 a 30	0,9768		R$ 9,73	
		31 a 50	1,195		R$ 11,90	
		> 50	1,4324		R$ 14,26	
3	COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA	0 a 10	0,6851		R$ 6,82	R$ 68,22
		> 11	1,1409		R$ 11,36	

Vigência 01/05/2023 a 30/04/2024

RESOLUÇÕES

No ano de 2023 a AGR elaborou as seguintes resoluções:

Resolução nº 34, de 11 de maio de 2023: Revoga a Resolução 017/2017 e atualiza, regulamenta e estabelece funções, procedimentos e prazos para o funcionamento e gestão da Ouvidoria da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão.

Resolução nº 35, de 11 de maio de 2023: Revisa, Altera, Regulamenta e disciplina o procedimento da Concessionária do S.A.A.E.S. na revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário.

Resolução nº 036, de 04 de maio de 2023: Regulamenta e disciplina as regras para enquadramento dos usuários na categoria TARIFA SOCIAL, e dá outras providências.

Resolução nº 037, de 05 de dezembro de 2023: Revisa, regulamenta e disciplina as regras para enquadramento dos usuários na categoria TARIFA SOCIAL DE ÁGUA E ESGOTO, e dá outras providências.

PARECERES TÉCNICOS

No decorrer do ano de 2023, foram emitidos 03 Pareceres Técnicos, conforme segue:

Pareceres Técnicos 2023		
Nº	Assunto	Data
001/2023	Vistoria Técnica – Estação Elevatória Santos Dumont	15/02/2023
002/2023	Muro da ETA	01/06/2023
003/2023	Vistoria Técnica – Recebimento da Bacia 12.1 – Resposta a Carta 292/2023/TSSA	13/09/2023

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

De 1º de janeiro de 2023 até 31 de dezembro de 2023 foram realizadas 198 (cento e noventa e oito) 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.

Fiscalizações 2023			
Data	Matrícula	Descrição	Status
10/01/2023	1330904-8	Reclamação valor da fatura. Consumo excessivo.	Finalizada
11/01/2023	175788-1	Reclamação valor da fatura. Consumo excessivo.	Finalizada
11/01/2023	239308-5	Reclamação valor da fatura.	Finalizada
12/01/2023	727779-2	Falta de água e valor da fatura.	Finalizada
17/01/2023	117103-8	Tarifa de esgoto. (uso piscina)	Finalizada
17/01/2023	115426-5	Vazamento aparente.	Finalizada
19/01/2023	13322899-9	Envio Fatura, corte, taxa religação.	Finalizada
20/01/2023	302902-6	Histórico de consumo	Finalizada
20/01/2023	993862-1	Pedido isenção tarifa de esgoto.	Finalizada
25/01/2023	302556-0	Vazamento oculto. Utilizou benecifico pela 2ª vez.	Finalizada
27/01/2023	1221257-1	Histórico de consumo	Finalizada
02/02/2023	1329346-0	Reclamação valor da fatura	Finalizada
03/02/2023	115356-0	Reclamação valor da fatura	Finalizada
07/02/2023	1325337-9	Reclamação valor da fatura	Finalizada
10/02/2023	957862-5	Valor da fatura. Orientada a procurar vazamento. Já utilizou o benefico 2x, último desconto aplicado 09/2022.	Finalizada
15/02/2023	173775-9	Pedido de religação urgente. Reclamação atendimento TSSA.	Finalizada

Fiscalizações 2023			
Data	Matrícula	Descrição	Status
17/02/2023	173422-9	Reclama do valor da fatura. Realizado visita orientado a procurar vazamento.	Finalizada
17/02/2023	Protocolo 455054	Pedido de ligação. Loteamento com embargo.	Finalizada
22/02/2023	1324594-5	Reclamação da prestação de serviços da Concessionária quanto ao esgoto	Finalizada
06/03/2023	843524-3	Usuário no SERASA por falta de pagamento da fatura após ter deixado o imóvel	Finalizada
08/03/2023	1325337-9	Reclamação faturas (vazamento oculto)	Finalizada
08/03/2023	429546-3	Reclamação fatura por vazamento já resolvido (já usou o desconto em menos de 1 ano)	Finalizada
09/03/2023	592628-9	Reclamação faturas por vazamento oculto resolvido	Finalizada
09/03/2023	303358-9	Reclamação fatura (família carente que não consegue benefício de tarifa social)	Finalizada
09/03/2023	236682-7	Reclamação fatura (vazamento aparente)	Finalizada
09/03/2023	1324638-0	Reclamação que contrato digital não aceito	Finalizada
10/03/2023	1330493-3	Reclamação de fatura (usuário solicita instalação de dispositivo de retirada de ar)	Finalizada
10/03/2023	1329146-7	Reclamação de fatura (vazamento oculto)	Finalizada
10/03/2023	118636-1	Usuária reclama do asfalto em frente a sua casa após obras de esgoto. Diz que já reclamou na concessionária, que fizeram reparos, mas o problema voltou a ocorrer.	Finalizada
13/03/2023	116558-5	Reclamação de faturas com consumo normalizado sem achar causa do vazamento	Finalizada
14/03/2023	173554-3	Reclamação de fatura	Finalizada
14/03/2023	235747-0	Reclamação de fatura. Usuário está erroneamento enquadrado como industrial	Finalizada
14/03/2023	698203-4	Usuária não concorda com a cobrança do faturamento do esgoto e solicita registro de seu descontentamento nesta agência, pois já o fez junto a concessionária.	Finalizada
14/03/2023	1324246-6	Reclama da pressão da água durante o dia. Instalado data logger	Finalizada
15/03/2023	1326742-6	Pedido de estorno na cobrança de taxa de religação	Finalizada
16/03/2023	1324246-6	Reclamação de falta de pressão para abastecimento	Finalizada
17/03/2023	236481-6	Inserção do usuário na tarifa social	Finalizada
17/03/2023	174089-0	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
17/03/2023	917958-5	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
17/03/2023	1332032-7	Troca de hidrômetro sem ciência do usuário	Finalizada
20/03/2023	não informado	Reclama que teve instalação de água negada por estar em APP, o que nega ser. Não enviou documentos pra abertura de Ouvidoria. Conversa perdida na troca de aparelho	Finalizada
21/03/2023	945686-4	Corte de água em função de fatura parcelada	Finalizada
23/03/2023	1326706-0	Reclama da pressão da água durante o dia. Problema de localidade resolvido na Ouvidoria 025-2023	Finalizada
23/03/2023	303398-8	Vazamento oculto. Teve desconto na fatura 01/2023 e pede revisão na subsequente	Finalizada
23/03/2023	175460-2	Vazamento oculto. Teve desconto na fatura 02/2023 e pede revisão na subsequente	Finalizada
23/03/2023	235136-6	Reclamação da fatura 03/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
27/03/2023	não informado	Usuário tinha dúvidas quanto a instalação de abrigo modelo e foi enviado manual de instalação da TBSSA via whatsapp	Finalizada
03/04/2023	1327811-8	Reclamação de consumo excessivo recorrente	Finalizada
03/04/2023	237805-1	Reclamação da fatura 01/2023 Consumo excessivo	Finalizada
03/04/2023	não informado	Usuário solicitou tabela com tarifas e foi encaminhado link do site da TBSSA	Finalizada

Fiscalizações 2023			
Data	Matrícula	Descrição	Status
03/04/2023	não informado	Usuária ia formalizar reclamação e foi orientada a procurar antes TBSSA. Fez isso e resolveu problema diretamente com eles	Finalizada
05/04/2023	1330189-6	Troca de titularidade não aceita (união estável)	Finalizada
11/04/2023	174261-2	Usuário envio comprovante de pagamento de fatura e foi orientado a fazê-lo diretamente para Tubarão Saneamento	Finalizada
12/04/2023	176068-8	Usuária representando Lar da Menina questionou a categoria correspondente a sua fatura e valores praticados	Finalizada
13/04/2023	1320704-0	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
13/04/2023	1331942-6	Reclamação da fatura 02/2023 Consumo excessivo	Finalizada
13/04/2023	1323340-8	Danos causados por obras de esgoto	Finalizada
18/04/2023	1325432-4	Troca de hidrômetro sem ciência do usuário	Finalizada
18/04/2023	235763-1	Reclamação da fatura 04/2023 Consumo excessivo	Finalizada
18/04/2023	não informado	Usuário solicitou histórico de consumo 2005/2012 e foi orientado a solicitar diretamente via 1Doc. Foi enviado link	Finalizada
19/04/2023	não informado	Usuário solicitou histórico de consumo 2005/2012 e foi orientado a solicitar diretamente via 1Doc. Foi enviado link (inventariante)	Finalizada
19/04/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento. Enviado link do site e telefone whatsapp	Finalizada
27/04/2023	118047-9	Usuário representado por adm condomínio (Ronaldo - Liv) solicitou abertura de Ouvidoria e foi orientado a aguardar processo já em andamento na Concessionária	Finalizada
02/05/2023	175585-4	Reclamação quanto ao local de espera de ligação de esgoto	Finalizada
04/05/2023	1206799-7	Usuário morador solicitou histórico de consumo, voltou no outro dia com seu pai, proprietário. Histórico enviado via whatsapp em 08/05/2023	Finalizada
05/05/2023	não informado	Dúvida a respeito de falta d'água em função de obras e necessidade de abastecimento para pessoa acamada	Finalizada
05/05/2023	não informado	Agendou visita para próxima segunda feira pra tratar de reclamação. Inicialmente pediu para falar com Superintendente Geral	Finalizada
08/05/2023	176134-0	Ouvidoria 044-2023 - Reclamação fatura 04/2023 - Consumo excessivo pós inspeção de esgoto	Finalizada
09/05/2023	não informado	Questionou se realizamos análise de qualidade de água e foram passados 2 prestadores de serviço que talvez pudessem atender sua necessidade	Finalizada
10/05/2023	1322880-3	Ouvidoria 045-2023 - Reclamação fatura 05/2023 Vazamento oculto mas já tinha feito uso do desconto	Finalizada
15/05/2023	não informado	Reclamou de falta de água fora do horário do nosso atendimento, mas ao receber retorno disse que era engano e já estava resolvido.	Finalizada
15/05/2023	não informado	Solicitou esclarecimentos para aprovação de projeto e foi orientado a entrar em contato com setor técnico da TBSSA (foi passado número de Danielle ETA)	Finalizada
17/05/2023	645837-8	Solicitação de histórico de consumo que foi enviada via whatsapp	Finalizada
23/05/2023	1322358-5	Reclamação da fatura 05/2023 - Piscina x Esgoto	Finalizada
24/05/2023	1333144-2	Reclamação da fatura 04/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
24/05/2023	636703-8	Reclamação do consumo excessivo nos dois últimos meses	Finalizada
25/05/2023	982379-4	Reclamação de duas economias quando a casa dos fundos ainda é construção	Finalizada
25/05/2023	236797-1	Solicitação de histórico de consumo que foi enviada via whatsapp	Finalizada
30/05/2023	não informado	Questionamento quanto a incremento de rede. Será necessário 33m e TBSSA não pagará 15m por se tratar de área de expansão urbana. Informado que estão corretos.	Finalizada
31/05/2023	236446-8	Reclamação da fatura 05/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
06/06/2023	não informado	Solicita tabelas de tarifas de água de 2010 a 2017. Foi orientado a solicitar via 1Doc e o fez, tendo sido passada a solicitação a Regulação	Finalizada
07/06/2023	não informado	Questiona a cobrança mínima e sugere que o que não foi utilizado e foi cobrado, fique disponível para uso em tarifas futuras	Finalizada
14/06/2023	235528-0	Advogada solicitando histórico de consumo e foi orientada a solicitar via 1Doc. Solicitou e foi repassado documento	Finalizada
15/06/2023	820031-9	Não aceitação de contrato de aluguel para troca de titularidade	Finalizada

Fiscalizações 2023			
Data	Matrícula	Descrição	Status
15/06/2023	814707-8	Excesso de consumo com aplicação de desconto também na segunda fatura, sem necessidade de abrir processo de Ouvidoria	Finalizada
16/06/2023	1323412-9	Danos causados por obras de esgoto	Finalizada
20/06/2023	118179-3	Reclamação da fatura 06/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
20/06/2023	118625-6	Reclamação da quantidade de economias cobradas	Finalizada
21/06/2023	1323739-0	Reclamação da fatura 03/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
21/06/2023	118854-2	Danos materiais devido a buraco na via	Finalizada
22/06/2023	589875-7	Reclamação da fatura 06/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
22/06/2023	1249312-0	Reclamação da qualidade da água	Finalizada
22/06/2023	302300-1	Reclamação de duas economias	Finalizada
22/06/2023	1331038-0	Usuária não consegue ligação de água por se tratar de área de APP (km 63).	Finalizada
23/06/2023	1325526-6	Reclamação fatura 06/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
26/06/2023	116560-7	Reclamação das faturas 03/2021 e 04/2021 por vazamento oculto causado por obras da TBSSA	Finalizada
26/06/2023	não informado	Questionou se realizamos análise de água de piteira e foram passados 2 prestadores de serviço que talvez pudessem atender sua necessidade	Finalizada
03/07/2023	não informado	Usuária não consegue ligação por não atender dois requisitos da lei 66/2012	Finalizada
06/07/2023	1325165-1	Excesso de consumo mas o usuário já usou o benefício em março. Foi encaminhada a Resolução 035 e esclarecido assunto.	Finalizada
06/07/2023	237919-8	Reclamação das faturas 05 e 06/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
07/07/2023	115126-6	Reclamação consumo excessivo recorrente	Finalizada
07/07/2023	não informado	Usuário reclama de limpeza de rua após obras e pavimentação da TBSSA. Fiscais estiveram no local com TBSSA que se comprometeu a fazer melhorias em 5 dias.	Finalizada
10/07/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento. Enviado link do site e telefone whatsapp	Finalizada
11/07/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento. Enviado link do site e telefone whatsapp	Finalizada
12/07/2023	1326146-0	Ouvidoria 063-2023 - Erro de leitura	Finalizada
13/07/2023	638483-8	Usuário pediu pra segurar o corte por alguns dias pois estava com fatura parcelada em atraso. Em conversa com Daiane, vão segurar por alguns dias.	Finalizada
17/07/2023	não informado	Já havia entrado em contato em 20/3 (atendimento 18). Orientado a procurar Secretaria de Urbanismo para verificar situação de APP	Finalizada
17/07/2023	175192-1	Teve excesso de consumo por vazamento oculto e acionou a TBSSA. Foi orientada a aguardar resultado da solicitação lá e caso necessário, nos procurar novamente.	Finalizada
19/07/2023	1320702-4	Reclamação das faturas 06 e 07/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
19/07/2023	1325414-6	Usuária reclama da cobrança de multa por adulteração do hidrômetro. Alega que foi o usuário anterior. Foi informada que cobrança está correta, mas que ainda tem direito a abrir Ouvidoria.	Finalizada
19/07/2023	844427-7	Ouvidoria 066-2023 - Usuária questiona desconto regressivo. Não concordou com explicação e abriu Protocolo Web 33.234/2023	Finalizada
19/07/2023	953529-2	Reclamação da cobrança de taxa de religação	Finalizada
21/07/2023	236193-0	Seu Cláudio solicitou histórico de consumo na agência. Problema de propriedade do imóvel/titularidade e foi solicitado informar contato do advogado para ajudarmos na solução.	Finalizada
24/07/2023	1330832-7	Reclamação de duas economias	Finalizada
24/07/2023	não informado	Usuário reclama da qualidade da via José Sedenir Vieira (402) e da pressão da água na sua residência - solicitada visita dos fiscais	Finalizada
25/07/2023	não informado	Usuário informou buraco na via (afundamento na vala da rede de esgoto) que já havia sido informado pela fiscalização e foi prontamente consertado pela Concessionária.	Finalizada
26/07/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento. Enviado link do site e telefone whatsapp	Finalizada
28/07/2023	174169-1	Reclamação e questionamento quanto ao funcionamento da elevatória Santos Dumond	Finalizada

Fiscalizações 2023			
Data	Matrícula	Descrição	Status
31/07/2023	não informado	Solicitou planilha para solicitação de Viabilidade Técnica. Encaminhada pelo whats	Finalizada
02/08/2023	não informado	Avisou que ao executar obra em via, perfurou um cano. Foi orientado a entrar em contato diretamente com a TBSSA.	Finalizada
03/08/2023	1321102-1	Solicitação de histórico de consumo	Finalizada
03/08/2023	1216835-1	Solicitação de histórico de consumo	Finalizada
03/08/2023	não informado	Usuário questionou consumo mínimo e cobrança de 100% no esgoto e foi entregue contrato de Concessão. Questionou ainda passagem de ar na tubulação. Fiscais vão até o local.	Finalizada
04/08/2023	235233-8	Fatura 12/2020 saiu da alteração. Foi negociado vencimento para 30/08 e avisada funcionária Monielle que deve ser negociado diretamente com TBSSA.	Finalizada
07/08/2023	não informado	Usuário questionou cobrança de 2 taxas de água e esgoto. Não tinha número de matrícula e protocolo em mãos. Ficou de retornar com estes dados.	Finalizada
08/08/2023	595434-7	Solicitação de histórico de consumo	Finalizada
08/08/2023	1328951-9	Teve corte no abastecimento, pagou uma fatura, mas ainda tinha outra vencida. Negociado com Daiane data de pagamento e realizada a religação.	Finalizada
10/08/2023	922038-0	Ouvidoria 069-2022 - Reclamação da fatura 08/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
10/08/2023	119078-4	Reclamação da fatura 08/2023 - Piscina x Esgoto	Finalizada
10/08/2023	não informado	Questionou a respeito de tarifa especial para Entidades não Governamentais, pois de acordo com Alexandre, havia sido aprovada Resolução. Informado que não.	Finalizada
10/08/2023	não informado	Questionou se realizamos análise de água para particular. Informado que não.	Finalizada
14/08/2023	1331692-3	Reclamação das faturas 05, 06 e 07/2023 - Consumo excessivo e possível problema no hidrômetro	Finalizada
18/08/2023	não informado	Usuário reclama da qualidade da via Raul Claudino pós obras. Reclama desde meados de 2022 e não resolveram. Fiscais foram ao local com Rodrigo da TBSSA que se comprometeu a resolver.	Finalizada
18/08/2023	não informado	Questionou o valor da taxa de lixo e foi informado que a TBSSA somente disponibiliza a fatura para cobrança da taxa, que é gerida pela PMT. Deve se informar no Facilita.	Finalizada
21/08/2023	1333225-2	Solicitou religação com urgência e foi informado a entrar em contato com TBSSA através do whats.	Finalizada
21/08/2023	994222-0	Reclamação da fatura 08/2023 - Consumo excessivo, solicita revisão de esgoto	Finalizada
21/08/2023	239587-8	Solicitou histórico em nome de marido falecido e foi informada que não seria possível pois a matrícula está em seu nome.	Finalizada
22/08/2023	não informado	Questionou se realizamos análise de água de piteira e foram passados 2 prestadores de serviço que talvez pudessem atender sua necessidade	Finalizada
23/08/2023	119050-4	Reclamação da fatura 08/2023 - Consumo excessivo	Finalizada
23/08/2023	628596-1	Reclamação excesso de pressão de água. Faturas foram corrigidas conforme resolução, mas reivindica pagamento dos custos todos	Finalizada
28/08/2023	909610-8	Reclamação baixa pressão e falta de água. TBSSA disse que tinha obrigatoriedade de cisterna, mas nunca precisou antes.	Finalizada
30/08/2023	909610-8	Usuária esqueceu a torneira aberta pq estava faltando água, abastecimento normalizou de madrugada e teve excesso de consumo.	Finalizada
31/08/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp	Finalizada
31/08/2023	1325210-0	Reclamação fatura 08/2023 mas já utilizou desconto resolução 035/2023	Finalizada
04/09/2023	302641-8	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp	Finalizada
06/09/2023	não informado	Usuária solicitando ligação. Foi orientada a movimentar pedido com vizinhos para conseguirem gratuidade no incremento de rede.	Finalizada
06/09/2023	não informado	Usuária com confusão nas faturas de duas matrículas, inclusive com pagamento em duplicidade. Foram encaminhadas faturas via whatsapp	Finalizada
11/09/2023	1327219-5	Solicitou informações para solicitação de Viabilidade Técnica. Encaminhada site e whats da Tubarão Saneamento	Finalizada
18/09/2023	não informado	Usuário teve desconto em função de vazamento oculto e questionou se estava correto e se algo mais poderia ser feito.	Finalizada
20/09/2023	991026-3	Questionou cobrança de esgoto e foram enviadas informações a respeito de cobrança, contrato, etc. Continuou insatisfeito	Finalizada
20/09/2023	1332070-0	Questionou cobrança de esgoto e foram enviadas informações a respeito de cobrança, contrato, etc. Continuou insatisfeito	Finalizada
25/09/2023	298120-6	Registra e reclama de problemas na tubulação da adutora	Finalizada

Fiscalizações 2023			
Data	Matrícula	Descrição	Status
25/09/2023	174468-2	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
27/09/2023	1322623-1	Reclamação fatura 09/2023 - teve desconto de 50% na fatura, pois já utilizou antes, mas mesmo assim não concorda	Finalizada
02/10/2023	751609-6	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site	Finalizada
04/10/2023	699628-0	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site	Finalizada
05/10/2023	não informado	Questionou a respeito de corte e foi orientada a procurar Tubarão Saneamento	Finalizada
05/10/2023	não informado	Solicitou informações para solicitação de Viabilidade Técnica. Encaminhada site e whats da Tubarão Saneamento	Finalizada
06/10/2023	902027-6	Solicitaram histórico de consumo em nome de Albertina. Matrícula em nome de marido falecido.	Finalizada
13/10/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site	Finalizada
16/10/2023	1329836-4	Reclamação de alagamento na Rua José Genovez. Fiscalização foi acionada para verificação	Finalizada
16/10/2023	não informado	Reclamação de alagamento na Rua José Genovez. Fiscalização foi acionada para verificação	Finalizada
20/10/2023	não informado	Usuária queria alterar cobrança de taxa de lixo de comercial pra residencial. Orientada a procurar Facilita e solicitar alteração junto a Tubarão Saneamento também.	Finalizada
23/10/2023	118651-5	- Reclamação fatura 10/2023 - teve desconto em período inferior a 12 meses, mas reclama de funcionamento do hidrômetro	Finalizada
23/10/2023	1321447-0	Teve desligamento de rede e não consegue mais ligar por irregularidade do lote	Finalizada
24/10/2023	não informado	Continuação do pedido de ligação do protocolo 147 (irmã de Tania).	Finalizada
25/10/2023	1332268-0	Usuária iniciou o processo de Ouvidoria mas não deu seguimento. Problema semelhante as Ouvidorias 040 e 052-2023	Finalizada
26/10/2023	174156-0	Ouvidoria 082-2023 - Usuário reclama de irregularidades na instalação de esgoto do Edifício Paternon.	Finalizada
26/10/2023	não informado	Usuária reclama de mau cheiro de esgoto em seu esgoto. Foi informada que deveria iniciar processo junto a Tubarão Saneamento e depois nos procurar.	Finalizada
30/10/2023	não informado	Usuário reclama da prestação de serviço em Gravatal. Foi informado que ainda não temos ingerência nesse contrato.	Finalizada
31/10/2023	1321894-8	usuário discordou do entendimento de vazamento oculto e solicitou abertura de processo.	Finalizada
31/10/2023	1321960-0	Solicitação de histórico de consumo	Finalizada
06/11/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site (repassados através do atendimento).	Finalizada
06/11/2023	235025-4	Ouvidoria 085-2023 - Reclamação de cobrança de infração referente a inadequação do esgoto	Finalizada
07/11/2023	27/08/5314	Solicitação de histórico de consumo de período não regulado. Orientado a procurar a Tubarão Saneamento	Finalizada
09/11/2023	235901-4	Ouvidoria 086-2023 - Reclamação de cobrança de infração referente a inadequação do esgoto (Nescau - infra)	Finalizada
13/11/2023	1327513-5	Reclamação de uma caixa de inspeção na via. Fiscal fez vistoria e assunto foi resolvido.	Finalizada
20/11/2023	1325333-6	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site (repassados através do atendimento).	Finalizada
29/11/2023	1330564-6	Ouvidoria 087-2023 - Reclamação fatura 10/2023 - troca de hidrômetro por violação e vazamento oculto.	Finalizada
30/11/2023	várias matrículas	Solicitação de histórico de consumo de várias matrículas.	Finalizada
30/11/2023	236091-8	Ouvidoria 084-2023 - Reclamação fatura 10/2023 - não foi identificado vazamento e consumo voltou a normalidade.	Finalizada
04/12/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site (repassados através do atendimento).	Finalizada
06/12/2023	1308491-7	Ouvidoria 088-2023 - Reclamação de cobrança de troca de hidrômetro e multa por violação.	Finalizada
11/12/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site (repassados através do atendimento).	Finalizada
11/12/2023	não informado	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site (repassados através do atendimento).	Finalizada
11/12/2023	785899-0	Usuária solicitou informações a respeito de uma interrupção de abastecimento e foi orientada a procurar primeiro Tubarão Saneamento.	Finalizada

Fiscalizações 2023			
Data	Matrícula	Descrição	Status
12/12/2023	980875-2	Ouvidoria 089-2023 - Usuário reclama da situação de manutenção da via após início das obras da Concessionária. Obras foram interrompidas.	Finalizada
12/12/2023	863960-4	Ouvidoria 090-2023 - Usuária reclama não estar conseguindo arcar com despesas de esgoto e também não se enquadra no Residencial Social.	Finalizada
12/12/2023	118079-7	Ouvidoria 091-2023 - Reclamação fatura 12/2023 - foi aplicado o desconto mas usuário reclama que a fatura ainda ficou alta.	Finalizada
12/12/2023	980875-2	Usuário reclama da qualidade e interrupção das obras no bairro Oficinas, onde Concessionária teve problemas com empreiteira terceirizada.	Finalizada
13/12/2023	1321629-5	Usuária solicitou histórico de consumo de forma presencial pois não conseguiu via 1Doc.	Finalizada
15/12/2023	116871-1	Solicitou 2a. Via fatura e foi orientado a procurar Tubarão Saneamento através de whatsapp e site (repassados através do atendimento).	Finalizada
15/12/2023	não informado	Usuário questionou a respeito da cobrança de esgoto e se há desconto em função de piscina. Foi informado que resolução está em estudo e que poderia abrir ouvidoria a respeito.	Finalizada
18/12/2023	701580-1	Ouvidoria 092-2023 - Reclamação de duas economias	Finalizada
18/12/2023	432163-4	Ouvidoria 093-2023 - Reclamação excesso de consumo recorrente	Finalizada
18/12/2023	1332805-0	Reclama da pressão da água no bairro Congonhas.	Finalizada
18/12/2023	239528-2	Reclama da pressão da água no Morro do Bem Bom. Foi identificado problema no booster, que foi substituído.	Finalizada
19/12/2023	173645-0	Ouvidoria 095-2023 - Reclamação fatura 12/2023 - já havia utilizado o desconto e entendeu a resolução, mas solicita desconto no esgoto.	Finalizada

SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA

A Superintendência Jurídica é o órgão de assessoramento jurídico da AGR-Tubarão, cabendo-lhe 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 2023, destacam-se:

- **Orientação jurídica nas Ouvidorias abertas pela AGR Tubarão, que envolvem questionamentos com relação a normas e legislações vigentes;**
- **Análise, orientação e elaboração de minuta, juntamente aos demais superintendentes, sobre as Resoluções n. 034, n. 035, n. 036, e n. 037;**
- **Participação nas reuniões do Conselho Municipal de Saneamento e elaboração das respectivas atas.**

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.

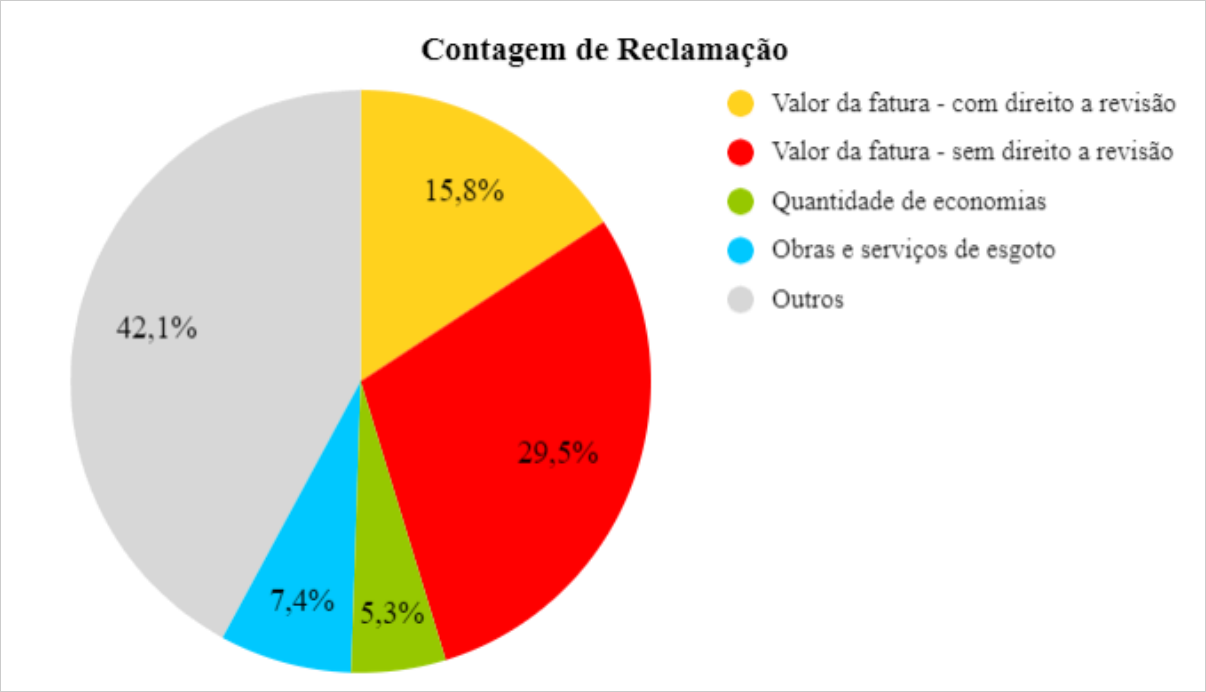
A Ouvidoria conta ainda, sempre que necessário, com o suporte técnico das Superintendências da Agência, que além de expedir parecer, também realiza a fiscalização.

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

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A AGR Tubarão registrou 197 (cento e noventa e sete) atendimentos durante o período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2023. Destes, 95 (noventa e duas) ouvidorias restaram instauradas, atendendo às seguintes demandas:



As reclamações referentes a "Valor da Fatura" com ou sem direito a revisão foram as mais recorrentes, totalizando 45,3% dos casos de Ouvidorias instauradas. Destas, as que se enquadraram na Resolução n°35 e tiveram direito a desconto, totalizaram 15,8% dos casos, e os registros sem direito a desconto totalizaram 29,5%. As reclamações referentes a "Quantidade de economias" representaram um total também relevante, representando 5,3% dos casos, seguidas de reclamações referentes a "Obras e serviços de esgoto" que representaram 7,4% do total. As demais reclamações foram por razões variadas e totalizaram 42,1% dos casos, restando analisadas todas as reclamações.

RELAÇÃO DE OUVIDORIAS ABERTOS NO PERÍODO

Ouvidoria	Data	Matrícula	Descrição	Status
001-2023	10/01/2023	1330904-8	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
002-2023	11/01/2023	239308-5	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
003-2023	12/01/2023	727779-2	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
004-2023	17/01/2023	117103-8	Reclamação de cobrança de esgoto em caso de piscina	Finalizada
005-2023	17/01/2023	115426-5	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
006-2023	19/01/2023	1332899-9	Problema com recebimento de fatura, gerando corte	Finalizada
007-2023	02/02/2023	1329346-0	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
008-2023	03/02/2023	115356-0	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
009-2023	07/02/2023	1325337-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
010-2023	14/02/2023	173775-9	Reclamação de demora no pedido de religação	Finalizada
011-2023	22/02/2023	1324594-5	Reclamação da prestação de serviços da Concessionária quanto ao esgoto	Finalizada
012-2023	06/03/2023	843524-3	Usuário no SERASA por falta de pagamento de fatura após não ser mais locatário	Finalizada
013-2023	08/03/2023	1325337-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
014-2023	08/03/2023	429546-3	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto sem direito a revisão	Finalizada
015-2023	09/03/2023	592628-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
016-2023	09/03/2023	303358-9	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
017-2023	09/03/2023	236682-7	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
018-2023	09/03/2023	1324638-0	Contrato digital não estava sendo aceito pela Concessionária	Finalizada
019-2023	10/03/2023	1330493-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
020-2023	10/03/2023	1329146-7	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
021-2023	13/03/2023	116558-5	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
022-2023	140/3/2023	173554-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
023-2023	14/03/2023	235747-0	Alteração na categoria de enquadramento de tarifa	Finalizada
024-2023	15/03/2023	1326742-6	Pedido de estorno na cobrança de taxa de religação	Finalizada
025-2023	16/03/2023	1324246-6	Reclamação de falta de pressão para abastecimento	Finalizada
026-2023	17/03/2023	236481-6	Processo de inserção de usuário em tarifa social	Finalizada
027-2023	17/03/2023	174089-0	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
028-2023	17/03/2023	917958-5	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
029-2023	17/03/2023	1332032-7	Reclamação de troca de hidrômetro sem ciência do usuário	Finalizada
030-2023	21/03/2023	945686-4	Reclamação de corte de água sem conhecimento prévio	Finalizada
031-2023	23/03/2023	1326706-0	Reclamação de falta de pressão para abastecimento	Finalizada
032-2023	23/03/2023	303398-8	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
033-2023	23/03/2023	175460-2	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
034-2023	30/03/2023	235136-6	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
035-2023	03/04/2023	1327811-8	Reclamação de consumo excessivo recorrente	Finalizada
036-2023	03/04/2023	237805-1	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
037-2023	05/04/2023	1330189-6	Solicitação de aceite de troca de titularidade - falecimento em união estável	Finalizada

RELAÇÃO DE OUVIDORIAS ABERTOS NO PERÍODO

Ouvidoria	Data	Matrícula	Descrição	Status
038-2023	13/04/2023	1320704-0	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
039-2023	13/04/2023	1331942-6	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
040-2023	13/04/2023	1323340-8	Reclamação de danos ao patrimômio do usuário causados por obras de esgoto	Finalizada
041-2023	18/04/2023	1325432-4	Reclamação de troca de hidrômetro sem ciência do usuário	Finalizada
042-2023	18/04/2023	235763-1	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
043-2023	02/05/2023	175585-4	Reclamação quanto ao local de espera de ligação de esgoto	Finalizada
044-2023	08/05/2023	176134-0	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
045-2023	10/05/2023	1322880-3	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
046-2023	23/05/2023	1322358-5	Reclamação de cobrança de esgoto em caso de piscina	Finalizada
047-2023	24/05/2023	1333144-2	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
048-2023	24/05/2023	636703-8	Reclamação de consumo excessivo recorrente	Finalizada
049-2023	25/05/2023	982379-4	Reclamação de cobrança de economias múltiplas	Finalizada
050-2023	31/05/2023	236446-8	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
051-2023	15/06/2023	820031-9	Contrato de aluguel não estava sendo aceito pela Concessionária	Finalizada
052-2023	16/06/2023	1323412-9	Reclamação de danos ao patrimômio do usuário causados por obras de esgoto	Finalizada
053-2023	16/06/2023	118179-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
054-2023	20/06/2023	118625-6	Reclamação de cobrança de economias múltiplas	Finalizada
055-2023	21/06/2023	1323739-0	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
056-2023	21/06/2023	118854-2	Reclamação de danos materiais devido a buraco na via	Finalizada
057-2023	22/06/2023	589875-7	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
058-2023	22/06/2023	1249312-0	Reclamação da qualidade da água	Finalizada
059-2023	22/06/2023	302300-1	Reclamação de cobrança de economias múltiplas	Finalizada
060-2023	23/06/2023	1325526-6	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
061-2023	06/07/2023	237919-8	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
062-2023	07/07/2023	115126-6	Reclamação de consumo excessivo recorrente	Finalizada
063-2023	12/07/2023	1326146-0	Erro na leitura do hidrômetro - corrigido	Finalizada
064-2023	19/07/2023	1320702-4	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
065-2023	19/07/2023	953529-2	Pedido de estorno na cobrança de taxa de religação	Finalizada
066-2023	20/07/2023	844427-7	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
067-2023	24/07/2023	174169-1	Reclamação de cobrança de economias múltiplas	Finalizada
068-2023	28/07/2023	1330832-7	Questionamento quanto ao funcionamento da estação elevatória Santos Dumont	Finalizada
069-2023	10/08/2023	922038-0	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
070-2023	10/08/2023	119078-4	Reclamação de cobrança de esgoto em caso de piscina	Finalizada
071-2023	14/08/2023	1331692-3	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
072-2023	21/08/2023	994222-0	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada
073-2023	23/08/2023	119050-4	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
074-2023	23/08/2023	628596-1	Reclamação de danos causados por excesso de pressão	Em aberto

RELAÇÃO DE OUVIDORIAS ABERTOS NO PERÍODO

Ouvidoria	Data	Matrícula	Descrição	Status
075-2023	30/08/2023	303261-2	Reclamação de falta de água	Finalizada
076-2023	04/09/2023	302641-8	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
077-2023	25/09/2023	298120-6	Reclamação em relação a via da rede adutora - Rua Paulo Antunes dos Santos	Em aberto
078-2023	26/09/2023	174468-2	Solicitação de alteração de data de vencimento	Finalizada
079-2023	27/09/2023	1322623-1	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
080-2023	23/10/2023	118651-5	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
081-2023	24/10/2023	1321447-0	Pedido de ligação	Finalizada
082-2023	25/10/2023	1774156-0	Reclamação de irregularidades na inspeção de esgoto	Finalizada
083-2023	31/10/2023	1321894-8	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
084-2023	03/11/2023	236091-8	Valor da fatura - Consumo excessivo que não se enquadra na resolução	Finalizada
085-2023	06/11/2023	235025-4	Reclamação por cobrança de infração de conexão de esgoto	Finalizada
086-2023	09/11/2023	235901-4	Reclamação por cobrança de infração de conexão de esgoto	Finalizada
087-2023	29/11/2023	1330564-6	Reclamação de excesso de consumo e violação de hidrômetro	Finalizada
088-2023	06/12/2023	1308491-7	Reclamação de cobrança de troca de hidrômetro e multa por violação	Finalizada
089-2023	12/12/2023	980875-2	Reclamação da qualidade e manutenção das vias em obras	Finalizada
090-2023	12/12/2023	863960-4	Reclamação da cobrança de esgoto	Finalizada
091-2023	12/12/2023	118079-7	Reclamação de excesso de consumo e violação de hidrômetro	Finalizada
092-2023	18/12/2023	701580-1	Reclamação de cobrança de economias múltiplas	Finalizada
093-2023	18/12/2023	432163-4	Reclamação de consumo excessivo recorrente	Finalizada
094-2023	18/12/2023	1332805-0	Reclamação de falta de água	Finalizada
095-2023	19/12/2023	173645-0	Valor da fatura - Consumo excessivo por vazamento oculto com direito a revisão	Finalizada

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.

Na data de 22 de Março de 2023 o Conselho se reuniu para tratar da pauta principal Reajuste Tarifário, que foi aprovado conforme cálculos realizados pela Agência Reguladora.
Na data de 04 de Outubro de 2023, aconteceu nova reunião, desta vez para tratar da pauta apresentação do Relatório Anual de Regulação - Ano 9 e eleição da nova presidência do Conselho Municipal de Saneamento Básico, onde foi eleita a Sra. Madelon Peters como presidente do mesmo.
Em ambas as reuniões, além dos assuntos principais relacionados acima, foram tratados temas gerais, conforme atas disponíveis para conferência.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

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

Uma das atividades mais expressivas da AGR foi o estudo da correção tarifária, que implica na análise dos índices de inflação do período. Este estudo e verificação resultaram no reajuste de 6,85% (seis vírgula oitenta e cinco por cento) na tarifa de água.

Outrossim, foi elaborado o Relatório Anual da Regulação do S.A.A.E.S, sendo este referente ao Ano 11 da Concessão.

Além disso, foram concluídos 95 (noventa e cinco) processos de ouvidoria, 198 (cento e noventa e oito) fiscalizações e 102 (cento e dois) atendimentos.

Por fim, pode-se afirmar que no ano de 2023, a AGR Tubarão cumpriu com as suas atribuições conforme preceitua a Lei Complementar nº 20/2008.