

# RELATÓRIO ANUAL

## Balanço Social 2022



# SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE EXECUTIVO JORGE LUIZ STOLF .....	1
CONSELHO FISCAL MENSAGEM DO PRESIDENTE .....	3
COMITÊ DE REGULAÇÃO MENSAGEM DO PRESIDENTE.....	3
MENSAGEM DO DIRETOR GERAL.....	4
MISSÃO, VISÃO E VALORES .....	5
PERFIL .....	6
RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS CONSORCIADOS.....	7
COMPETÊNCIAS .....	8
A ESTRUTURA DA AGIR .....	9
COMITÊ DE REGULAÇÃO.....	12
ÁREA DE ATUAÇÃO .....	13
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL.....	14
PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO 2022 .....	17
PROJEÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2023.....	18
GERÊNCIA DE ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS.....	19
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO .....	23
GERÊNCIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE TRANSPORTE COLETIVO E DEMAIS SERVIÇOS PÚBLICOS.....	34
ASSESSORIA JURÍDICA .....	44
OUVIDORIA.....	49
AÇÕES INSTITUCIONAIS.....	56
AGENDA REGULATÓRIA 2023.....	61



## MENSAGEM DO PRESIDENTE EXECUTIVO JORGE LUIZ STOLF



O ano de 2022 foi de avanços e conquistas importantes. Avançamos no fortalecimento da Universalização, da equidade e da integralidade do acesso aos serviços públicos.

Todo o trabalho desenvolvido pela AGIR foi pautado em sua reconhecida preocupação técnica com a qualidade dos serviços prestados aos cidadãos.

Intensificamos nossas ações com foco para a sustentabilidade dos serviços públicos, seguindo as metas de universalização de acesso e buscando o equilíbrio dos investimentos e a modicidade tarifária. Participamos dos debates nacionais com a Agência Nacional de Água e Saneamento (ANA) sobre as diretrizes do marco legal de saneamento básico, uma nova realidade que demanda atuação da AGIR para avaliar os impactos, primários e secundários, dessas mudanças nos Municípios regulados.

A excelência no atendimento continua sendo a marca registrada de toda a equipe de servidores, promovendo a inclusão dos usuários em todas as etapas do processo.

Nossa eterna gratidão ao Henrich Luiz Pasold que deixou um legado de trabalho e comprometimento para que a Agência atingisse o sucesso que é hoje.

Em 2023, com a atual equipe técnica liderada pelo novo Diretor Geral Dr. Daniel Antônio Narzetti, que tem em seu currículo larga experiência na área da regulação e agrega qualidade e profissionalização à atuação da Agir frente aos desafios impostos pelo contexto regulatório atual, continuaremos contribuindo para a melhoria da qualidade dos serviços públicos regulados e o fortalecimento dos nossos Municípios consorciados.

Jorge Luiz Stolf  
Presidente da Diretoria Executiva



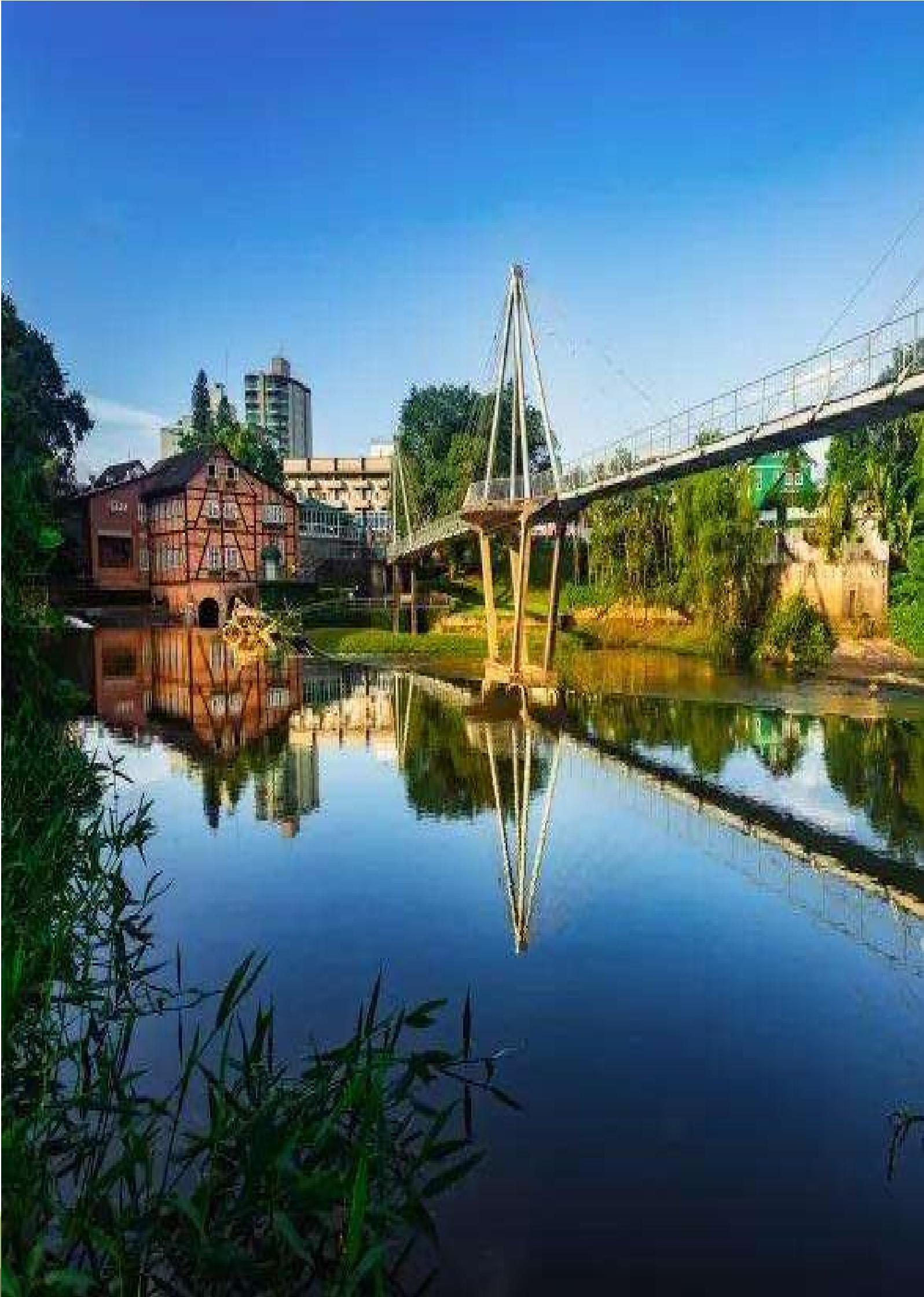
## CONSELHO FISCAL MENSAGEM DO PRESIDENTE



O Conselho Fiscal da Agência Intermunicipal de Regulação do Médio do Vale do Itajaí (AGIR), de acordo com suas normas de constituição e considerando os dispositivos do Protocolo de Intenções da AGIR, em especial a Cláusula 30, inciso III, no que compete à Gestão Contábil da Entidade, emite-se o presente parecer com base nos documentos apresentados pela Contabilidade responsável pela gestão contábil da Agência. Em exame às demonstrações financeiras, as quais são parte integrante da prestação de contas dos recursos públicos da entidade, certificou-se que os registros contábeis, estão de acordo com as normas e princípios da contabilidade pública, pelo qual se emite parecer, concluindo-se pela conformidade da prestação de contas do exercício de 2022, recomendando à assembleia geral a sua aprovação.

Em sua manifestação, o presidente do conselho fiscal enaltece a atuação da Agência de Regulação junto aos municípios consorciados e finaliza reconhecendo os esforços da gestão e da equipe técnica ao longo o exercício de 2022.

José Ari Vequi  
Presidente do Conselho Fiscal



## COMITÊ DE REGULAÇÃO MENSAGEM DO PRESIDENTE



O Comitê de Regulação da AGIR encerra o ano de 2022 assumindo mais uma vez sua vocação institucional de regular e fiscalizar os serviços públicos do médio Vale do Itajaí. Tomamos importantes decisões sobre procedimentos e processos administrativos com a participação de cidadãos, prestadoras de serviço e da administração pública. O Comitê de Regulação continua sendo um espaço democrático e mediador de interesses em prol da regularidade e qualidade do serviço público. Seguimos assim graças ao nosso competente e dedicado quadro de conselheiros. Igualmente qualificados têm sido os servidores da AGIR que, sempre com rigor técnico, garantiram as condições necessárias para a realização dos trabalhos.

Válido destacar que não nos limitamos a importante tarefa de assegurar o cumprimento da lei e dos contratos. Acompanhamos também os trabalhos da AGIR em busca de modelos tarifários módicos e justos. Colaboramos para o aprimoramento de concessões que incentivem investimentos e promovam a universalização dos serviços de saneamento básico. Também estimulamos a publicidade de informações de interesse público, de modo que os cidadãos conheçam seus direitos e deveres previstos em lei.

Todas essas ações não se consolidam repentinamente, elas resultam de muito esforço e dedicação daqueles que nos antecederam. É por isso que nosso trabalho também representa uma continuidade. Nesse sentido, justa homenagem deve ser feita ao ex-Diretor Geral Dr. Heinrich Luiz Pasold, falecido em outubro de 2022. Homem com incontáveis e relevantes serviços prestados à AGIR e ao sistema de regulação dos serviços públicos do Brasil.

Inspirados naqueles que nos antecederam e guiados pelos princípios de nossa Constituição, começaremos 2023 enfrentando muitos desafios. Estamos certos de que um sistema de regulação participativo e fortalecido será fundamental para alcançar a efetiva prestação dos serviços de saneamento básico, melhorar a qualidade de vida da população, preservar o meio ambiente e promover o desenvolvimento do Vale do Itajaí.

João Marcos Bosi Mendonça de Moura  
Presidente do Comitê de Regulação - 2022/2023



## MENSAGEM DO DIRETOR GERAL



Prezados Regulados e demais interessados,

É com grande satisfação que apresento o relatório anual da nossa Agência de Regulação Intermunicipal de saneamento básico e transporte público coletivo. Neste ano, nossa organização se empenhou em alcançar nossos objetivos estratégicos, com o propósito de oferecer serviços de qualidade aos usuários desses setores.

Nossa agência desempenhou um papel fundamental no monitoramento e fiscalização das empresas concessionárias, garantindo que as mesmas cumprissem com as obrigações contratuais e legais. Além disso, buscamos incentivar a melhoria contínua dos serviços prestados, por meio da elaboração de normas técnicas e regulamentos que estabeleceram padrões elevados de qualidade.

Destacamos ainda, a importância da participação ativa dos usuários na construção de soluções para os desafios enfrentados pelo setor. Para tanto, a agência promoveu audiências públicas, consultas e reuniões com representantes da sociedade civil e dos setores envolvidos, visando aprimorar a tomada de decisões e o diálogo entre as partes.

Neste sentido, a agência tem se empenhado na promoção da transparência e da prestação de contas, disponibilizando informações sobre o desempenho das empresas reguladas, a arrecadação e os investimentos realizados. O compromisso com a ética, a integridade e a responsabilidade social continuam sendo pilares fundamentais para a atuação da nossa agência.

Por fim, agradeço a dedicação e empenho de todos os colaboradores e parceiros envolvidos no trabalho de regulamentação e fiscalização dos serviços de saneamento básico e transporte público coletivo em nosso território intermunicipal. Certamente, os resultados apresentados neste relatório são fruto de um esforço conjunto para oferecer serviços de qualidade aos nossos usuários.

Atenciosamente,

Daniel Antonio Narzetti  
Diretor Geral

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

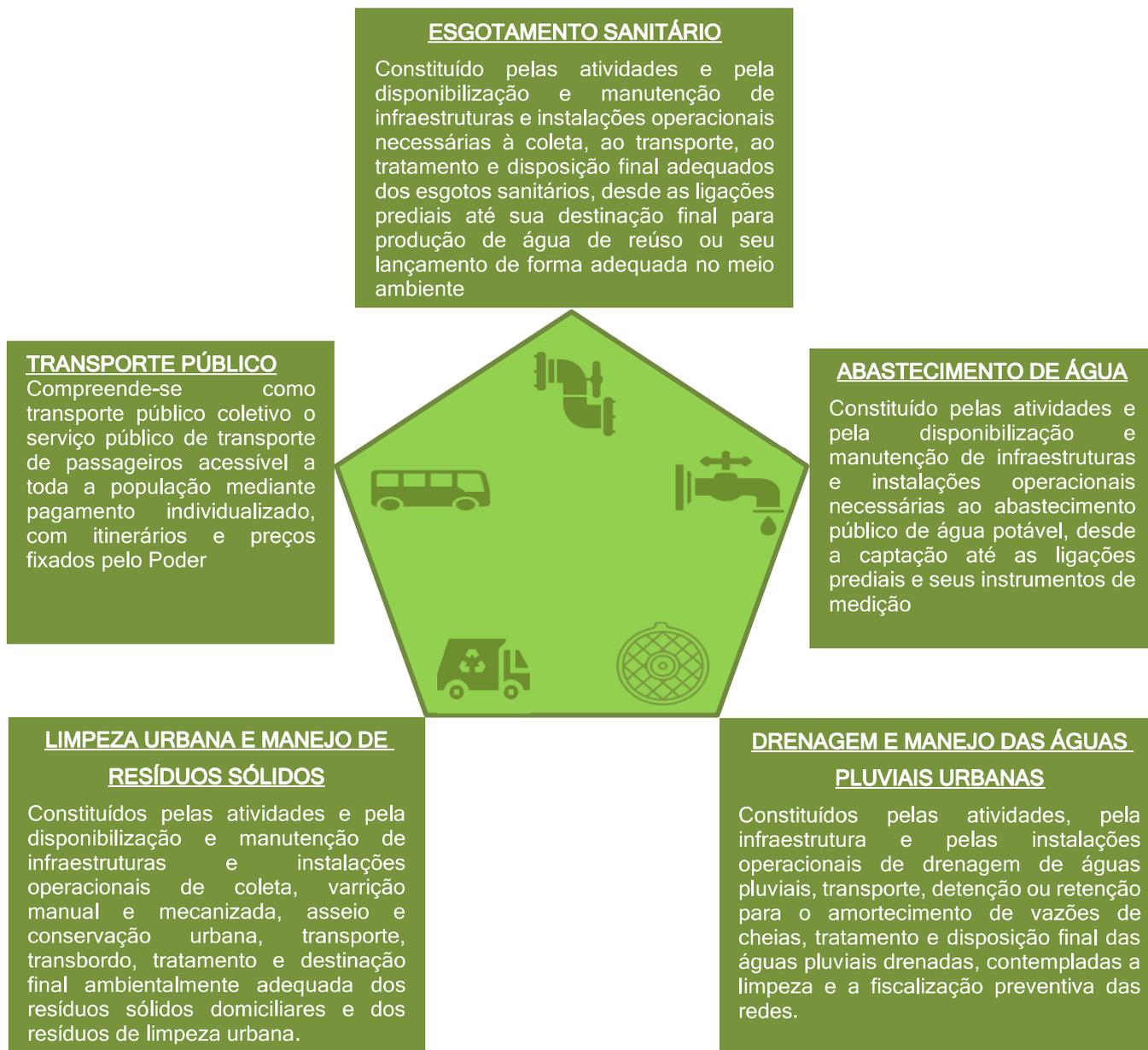


## VALORES



# PERFIL

A AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí atua no controle, regulação e fiscalização dos serviços públicos municipais do setor de saneamento básico compreendendo os serviços:



# RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS CONSORCIADOS

**APIÚNA** - Lei Complementar nº 167 de 11.04.2017

**ASCURRA** - Lei Complementar nº 177 de 11.05.2017

**BENEDITO NOVO** - Lei Complementar nº 145, de 15.03.2017

**BLUMENAU** - Lei Ordinária nº 8.363, 15.12.2016

**BOTUVERÁ** - Lei Complementar nº 33, de 10.04.2017

**BRUSQUE** - Lei Ordinária nº 4.090, de 18.10.2017

**DOUTOR PEDRINHO** - Lei Complementar nº 136, de 13.04.2017

**GASPAR** - Lei Complementar nº 76, de 01.03.2017

**GUABIRUBA** - Lei Complementar nº 1.576, de 23.02.2017

**INDAIAL** - Lei Ordinária nº 5.397, de 17.04.2017

**JARAGUÁ DO SUL** - Lei Complementar nº 8.016, de 24.07.2019

**LUIZ ALVES** - Lei Complementar nº 19, de 15.04.2019

**POMERODE** - Lei Complementar nº 303, de 20.06.2017

**RIO DOS CEDROS** - Lei Complementar nº 281, de 23.02.2017

**RODEIO** - Lei Complementar nº 62, de 08.03.2017

**TIMBÓ** - Lei Complementar nº 485, de 24.03.2017

**CAÇADOR** - Lei Complementar nº 3.771, de 21.07.2022

**SÃO BENTO DO SUL** - Lei complementar nº 07, de 25.08.2022

**ITAPOÁ** - Lei Complementar nº 1.202, de 12.09.2022



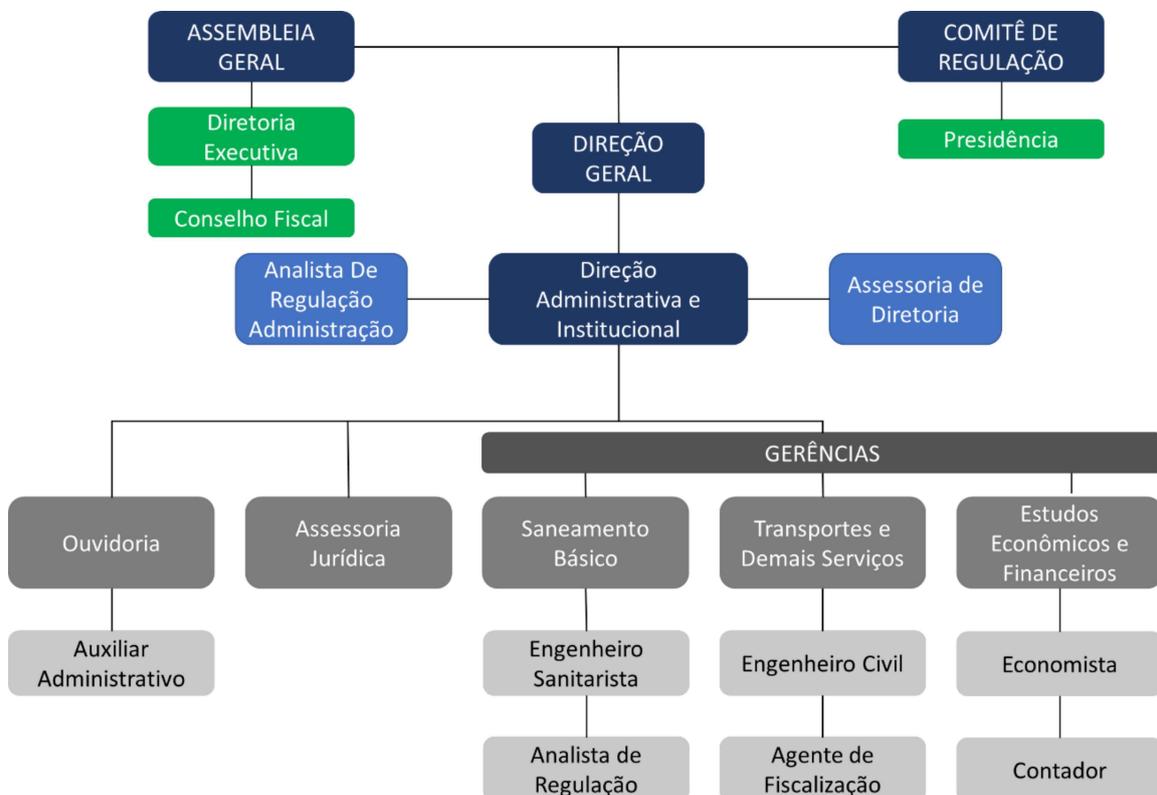
# COMPETÊNCIAS

Entre as inúmeras atribuições da AGIR, cita-se as seguintes:



# A ESTRUTURA DA AGIR

A estrutura da AGIR conta com a Assembleia Geral de Prefeitos, a Diretoria Executiva, o Conselho Fiscal, o Comitê de Regulação e a Direção Geral. Seus papéis e responsabilidades encontram-se definidos no Novo Protocolo de Intenções da AGIR. Ligados a Direção Geral está a Diretoria Administrativa e Institucional e a esta respectivamente, as Gerências de Saneamento Básico, Transporte Coletivo, Estudos Econômico-Financeiros, Assessoria Jurídica e Ouvidoria.



## EQUIPE TÉCNICA



**DANIEL ANTONIO NARZETTI**  
**DIRETOR GERAL**



**LUIZA SENS WEISE**  
**SETOR DE OUVIDORIA**  
**Ouvidora**



**ANA CLAUDIA HAFEMANN**  
**SETOR ADMINISTRATIVO**  
**Analista de regulação e Fiscalização**



**MARIA DE FATIMA MARTINS**  
**ASSESSORA JURÍDICA**



**LUCILENE BEZERRA DA SILVA**  
**GERENTE DE REGULAÇÃO DOS TRANSPORTES e demais Serviços Públicos**



**ANDRÉ DOMINGOS GOETZINGER**  
**GERENTE DE ESTUDOS ECONÔMICO - FINANCEIROS**



**RICARDO HÜBNER**  
**GERENTE DO SANEAMENTO BÁSICO**



**LETÍCIA AMANDA DARRAZÃO**  
**SETOR DE OUVIDORIA**  
**Estagiária**



**EWERTON SANTANA MELO**  
**SETOR ADMINISTRATIVO**  
**Auxiliar Administrativo**



**LUCIANO GABRIEL HENNING**  
**ASSESSOR JURÍDICO**



**ADEMIR MANOEL GONÇALVES**  
**ECONOMISTA**



**CAROLINE GABRIELA HOSS**  
**ENGENHEIRA SANITARISTA**



**THAYANA LETÍCIA SEIBT**  
**SETOR ADMINISTRATIVO**  
**Assessora de Diretoria**



**NILMA KAMERS**  
**AUXILIAR ADMINISTRATIVA**



**CAIO BARBOSA DE CARULICE**  
**AGENTE ADMINISTRATIVO**



**VICTOR FÁRIAS ANDREAZZA**  
**ESTAGIÁRIO**

# ASSEMBLEIA GERAL

É o órgão de tomada de decisão pelos representantes do Poder Concedente, os Prefeitos dos municípios consorciados ao Consórcio Público AGIR. É encarregado pelo direcionamento estratégico. Sua atribuição é proteger e zelar pelos recursos públicos do Consórcio e buscar o equilíbrio entre seus membros. Com direito a voto, por meio da Assembleia Geral Ordinária (AGO) e das Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE). No ano de 2022, foram realizadas 07 AGO e 03 AGE.

## COMPOSIÇÃO DIRETORIA EXECUTIVA - 2022

CARGO	NOME	MUNICÍPIO
Presidente	Jorge Luiz Stolf	Rio dos Cedros
Vice-Presidente	Mário Hildebrandt	Blumenau
Tesoureiro	Hartwig Persuhn	Doutor Pedrinho

## CONSELHO FISCAL - 2022

CARGO	NOME	MUNICÍPIO
Prefeito Presidente	José Ari Vegui	Brusque
Prefeito Membro Efetivo	Arrabel Antonieta Lenzi Murara	Benedito Novo
Prefeito Membro Efetivo	Alcir Merizio	Botuverá
Prefeito Suplente	Arão Josino da Silva	Ascurra
Prefeito Suplente	Valmir Zirque	Guabiruba
Prefeito Suplente	André Luiz Moser	Indaial



# COMITÊ DE REGULAÇÃO

O Comitê de Regulação é órgão de participação institucionalizada da sociedade, dos prestadores de serviço e do consórcio no processo de regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico e transporte público coletivo nos municípios consorciados, através de doze Conselheiros Titulares. Seus representantes são indicados por conselhos municipais, sociedade civil, prestadores de serviços e pelo consórcio. O órgão tem natureza técnica e deliberativa nos assuntos relacionados à regulação e fiscalização dos serviços dos serviços regulados e para a apreciação de recursos e reclamações dos usuários. Reunindo-se mensalmente e extraordinariamente conforme demanda, o Comitê é o responsável pelas deliberações e decisões dos temas relacionados à regulação. No ano de 2022, foram realizadas 10 reuniões ordinárias do Comitê de Regulação da AGIR.

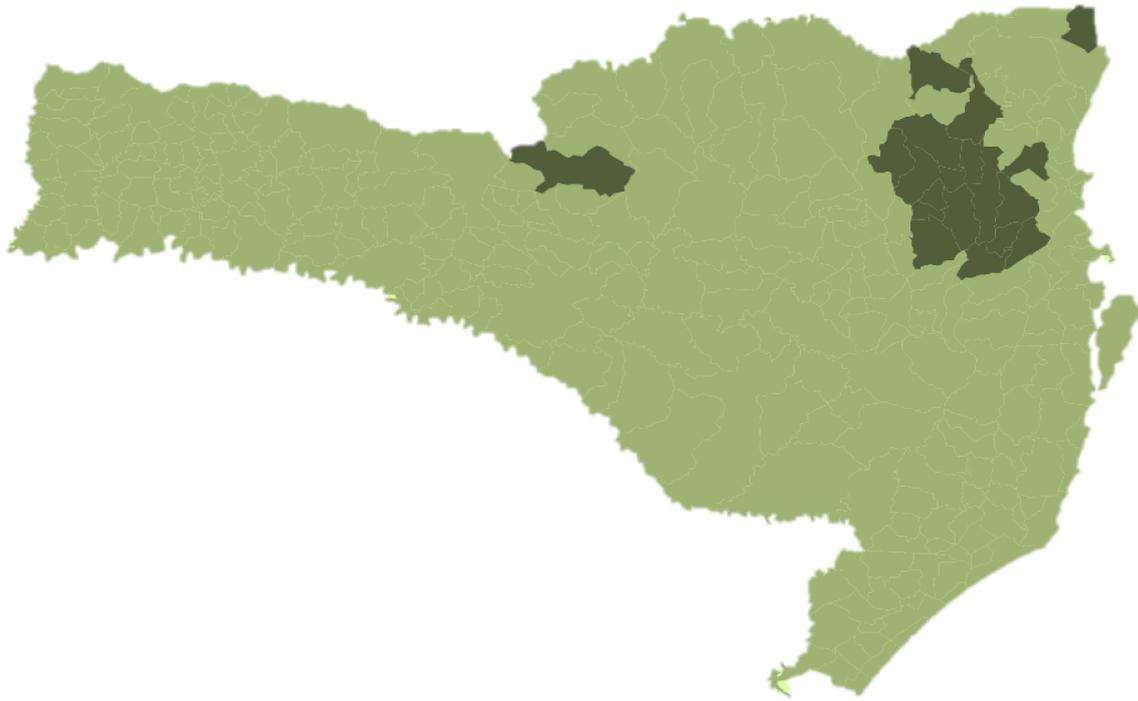
## COMPOSIÇÃO 2022

<b>INDICADOS PELA AGIR</b>	<b>ENTIDADE</b>	<b>CIDADE</b>
Edson Marcio Coelho Strithorst	CREA	Blumenau
João Marcos B. de Mendonça de Moura	FURB	Blumenau
Rodrigo Afonso de Bortoli	SENAI	Blumenau
Natanael Gutz	GUIA FÁCIL	Blumenau

<b>INDICADOS DA SOCIEDADE CIVIL</b>	<b>ENTIDADE</b>	<b>CIDADE</b>
Sergio Pintarelli	AMPE	Blumenau
Christian M. Panini de Carvalho	OAB	Blumenau
José Carlos Spengler	CMBS	Gaspar
Gabriel Cristofolini	Euro Ambiental	Timbó

<b>INDICADOS DOS PRESTADORES</b>	<b>ENTIDADE</b>	<b>CIDADE</b>
Richard Buchinski	AMVE	Blumenau
Ciro Adriano da Silva	7ª Região PM/SC	Blumenau
Rogério José Olinger	SAMAE	Gaspar
José Vilson Brassiani	CASAN	Indaial

# ÁREA DE ATUAÇÃO



# DIRETORIA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL

A Diretoria Administrativa e Institucional é órgão da estrutura da AGIR, com natureza de supervisão geral das áreas administrativas e técnicas da Agência. A Diretoria Administrativa e Institucional executa e observa as diretrizes, recomendações e as ações planejadas pela Diretoria Geral da AGIR, ficando sobre a sua coordenação direta as Gerências, a Ouvidoria e a Assessoria Jurídica, bem como todos os cargos efetivos e demais agentes pertencentes ao quadro funcional da entidade. Em sua área de atuação é responsável por articular e apoiar tecnicamente as ações de fortalecimento institucional, executar ações voltadas a dar cumprimento aos objetivos, às competências e às normas expedidas pela AGIR, sob a supervisão do Diretor Geral, incluindo a coordenação, a supervisão e o controle de todas as atividades relativas as ações da administração e gestão financeira e orçamentária da AGIR.



## Gestão

As ações da AGIR sempre estiveram orientadas para a governança, disciplina financeira e excelência na regulação dos serviços públicos de saneamento básico e transporte público, como forma de garantir e potencializa a regulação, controle e fiscalização, gerando valor a todos os consumidores.

A compreensão gerencial quanto a responsabilidade socioambiental é fator estratégico para a perpetuidade da qualidade dos serviços públicos, contribuindo para o

## Sustentabilidade

A sustentabilidade tem direcionado cada vez mais a estratégia de gestão da AGIR, buscando o equilíbrio entre os aspectos econômicos, financeiros, ambientais e sociais de suas atividades como forma de prevenir riscos e promover a geração de valor nos serviços prestados.



## Saúde e segurança no trabalho

Com a criação de condições laborais adequadas aos servidores de forma a buscar o melhor desempenho das atividades desenvolvidas, visando valorizar seu patrimônio humano, a AGIR atua com foco na antecipação, reconhecimento, avaliação e controle dos riscos ocupacionais nos locais de trabalho e na promoção da saúde dos colaboradores, em conformidade com a legislação vigente e com os preceitos técnicos, legais e éticos recomendados pelos órgãos oficiais e entidades científicas competentes.



## Melhoria de processos

A excelência operacional é um dos pilares estratégicos da AGIR. Nesse sentido, a Agência tem investido em ações orientadas para a otimização de processos. Aliado à ação da Comissão de Gestão Documental de aprimoração do sistema de gestão documental e de processos e-CIGA.

Essa utilização faz-se necessária em virtude de atribuir aos atos da administração um controle efetivo em relação à elaboração e ao trâmite de documentos e processos, indispensáveis ao exercício da regulação. Inclusive, fazem-se necessários em função da responsabilidade atribuída à AGIR quanto o atendimento de prazos e aos procedimentos instaurados pela Agência.





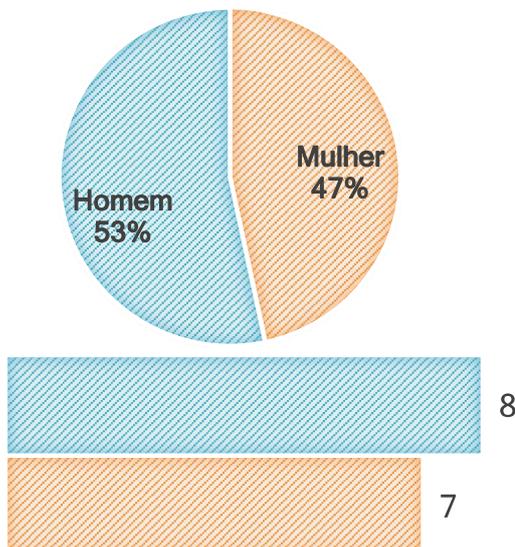
### Pesquisas, consultorias e assessorias

As pesquisas, consultorias e assessorias, assim como, a contratação de serviços técnicos de apoio administrativo realizadas no ano de 2022, tiveram como objetivo o aprimoramento das atividades de avaliação nos custos dos serviços de transporte coletivo urbano e validação dos cálculos aplicados às Revisões Tarifárias Extraordinárias pertinentes às concessões e contratações reguladas pela AGIR.

### **Servidores**

A AGIR busca formas de acelerar o desenvolvimento profissional, com o objetivo de ampliar o olhar regulatório e fornecer as ferramentas necessárias para realizar o desempenho da função.

A Agência atua de forma integrada, monitorando a gestão de pessoas, garantindo a igualdade de direitos, oportunidades e obrigações, respeitando as especificidades e características individuais, aumentando a sinergia entre os colaboradores e Agência.



### Gênero equipe AGIR

A AGIR respeita a diversidade! Para coibir eventuais condutas em desacordo com seu compromisso com a equidade, utiliza-se de seu Código de Ética e de Conduta.

# PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO 2022

A seguir apresenta-se detalhadamente a Execução Orçamentária e Financeira da AGIR, efetivada no exercício de 2022:

## Prestação de Contas AGIR 2022

Titulos	R\$	Titulos	R\$
<b>RECEITAS</b>		<b>DESPESAS</b>	
Receitas correntes	2.293.191,30	Despesas correntes	2.112.769,43
Impostos, taxas e contribuições de meliori	2.084.768,88	Pessoal e encargos sociais	1.736.986,01
Taxas	2.084.768,88	Outras despesas correntes	375.783,42
Receita patrimonial	208.135,68	Despesas intra-orçamentárias correntes	0,00
Valores mobiliários	208.135,68		
Outras receitas correntes	286,74		
Demais receitas correntes	286,74		
Déficit	0,00	Superávit	180.421,87
Total	2.293.191,30	Total	2.293.191,30
		Despesas de capital	4.307,70
		Investimentos	4.307,70
		Despesas intra-orçamentárias de capital	0,00
Déficit	4.307,70	Superávit	0,00
Total	4.307,70	Total	4.307,70
<b>Resumo</b>			
Receitas correntes	2.293.191,30	Despesa correntes	2.112.769,43
Receitas intra-orçamentárias correntes	0,00	Despesas intra-orçamentárias correntes	0,00
Receitas de capital	0,00	Despesas de capital	4.307,70
Receitas intra-orçamentárias de capital	0,00	Despesas intra-orçamentárias de capital	0,00
Outras Receitas	0,00		
Subtotal	2.293.191,30	Subtotal	2.117.077,13
Déficit	0,00	Superávit	176.114,17
<b>TOTAL</b>	<b>2.293.191,30</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.293.191,30</b>



# PROJEÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2023

## Projeção Orçamentária 2023

<b>Receitas Correntes</b>	<b>R\$ 2.901.352,79</b>
Recursos Ordinários 2023 - AGIR - Taxas	R\$ 2.481.081,11
Receita de Aplicações Financeiras	R\$ 144.000,00
Outras Receitas	R\$ 276.271,68

<b>Despesas Correntes Taxas</b>	<b>R\$ 2.901.352,79</b>
Folha de Pagamento	R\$ 2.435.805,00
Outras Despesas Correntes	R\$ 374.784,79
Investimentos	R\$ 90.763,00



# GERÊNCIA DE ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS

A Gerência de Estudos Econômico-Financeiros está subordinada à Diretoria Administrativa e Institucional. Cabe a esta Gerência a manifestação técnica nos processos de reajuste e revisão tarifária e de preços públicos, a sugestão e elaboração de propostas de normatização para os serviços regulados pela AGIR e a elaboração de estudos e relatórios de natureza econômica e financeira em todos os serviços públicos regulados pela AGIR.

Um dos enfoques desta gerência é o acompanhamento da sustentabilidade econômico-financeira dos serviços regulados, principalmente abastecimento de água, esgotamento sanitário e resíduos sólidos prestados nos municípios de responsabilidade da AGIR. As atividades desenvolvidas consistem no levantamento das receitas, dos custos e da realização de investimentos previstos/contratados, em cada uma das atividades. Os estudos são feitos com foco no cumprimento das metas projetadas e na qualidade do serviço ofertado, visando a criação de metodologias tarifárias de cobrança de taxa e/ou tarifa destes serviços. A relação de controle e auditoria contábil também está atribuída a esta gerência que fiscaliza constantemente os prestadores regulados, sejam estes públicos, autarquias ou entidades privadas.



No ano de 2022 a equipe da Gerência de Estudos Econômico-Financeira participou do levantamento dos custos e avaliação da sustentabilidade financeira em resíduos sólidos junto com a Associação dos Municípios do Vale Europeu - AMVE, apresentando as metodologias de cobrança em resíduos sólidos, visitando os regulados, conforme norma de referência da Agência Nacional de Água e Saneamento Básico - ANA.

A Gerência instaurou 20 (vinte) Processos Administrativos e acompanha a realização das ações relativas ao cumprimento das metas de investimentos, definidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSB, de cada município. As revisões periódicas dos PMSB, desenvolvida no âmbito municipal, tiveram acompanhamento direto da AGIR, participando de

audiências públicas e reuniões técnicas, assim como o acompanhamento do impacto dos processos inflacionários sobre os custos de preços dos serviços, tarifas e taxas no período pós pandêmico, visando a economicidade e o equilíbrio econômico-financeiros dos contratos de prestação de serviço dos municípios regulados pela AGIR. Os gráficos apresentam os processos administrativos instaurados no ano de 2022, separando-os quanto ao status, quanto ao tipo e quanto ao serviço. A maior demanda fora para o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário com 60%, com 12 processos. Observa-se uma grande demanda para os reajustes com 8 procedimentos, que representaram 45% do total. E por fim, quanto aos processos finalizados, considerados 50%, 10 já estão encerrados e 10 continuam em andamento.



## PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO ANO DE 2022

Quanto ao status:



Quanto ao tipo:



Quanto ao Serviço:



Participação nos cursos de:

✓ <b>Gestão de Ativos;</b>
✓ <b>Metodologia ACERTAR para Auditores;</b>
✓ <b>Partição do 14º Congresso Nacional de Resíduos Sólidos promovido pela ABES;</b>
✓ <b>Avaliação da Capacidade Econômica e Financeiras Fundação Fritz Muller;</b>
✓ <b>Participação de conferência para a Norma de Referência nº 1, que dispõe sobre o regime, a estrutura e parâmetros da cobrança pela prestação do serviço público de manejo de resíduos sólidos urbanos, bem como os procedimentos e prazos de fixação, reajuste e revisões tarifárias;</b>
✓ <b>Coordenação do GT de indicadores de Resíduos Sólidos da Associação Brasileira de Agências Reguladoras - ABAR;</b>
✓ <b>Palestrante no Congresso Nacional de Auditoria de Obras Públicas - ENAOP - sobre Regulação e destino final de Resíduos Sólidos Urbanos - RSU;</b>
✓ <b>Regulação tarifária para o Saneamento - Lecionado por Rui Cunha Marques da universidade de Lisboa;</b>

As ações projetadas para 2023 incluem além dos reajustes tarifários periódicos dos serviços regulados pela AGIR:

- **Revisão Tarifária Ordinária e reconhecimento da Base de Ativo Regulatório - BAR, da concessionária de serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário estadual**
- **Revisão Tarifária Ordinária da concessionária do serviço de esgotamento sanitário do município de Blumenau**
- **Aplicação da metodologia ACERTAR do 3º ao 5º ciclo com a concessionária estadual em parcerias das outras agências reguladoras;**
- **Aplicação da metodologia ACERTAR completa para os outros regulados em abastecimento de água e esgotamento sanitário (SAMAE's e concessionárias), em conjunto com o Ministério de Desenvolvimento Regional - MDR;**
- **Edição de normativa de tarifa/taxa de tratamento de esgotamento sanitário com tratamento individual.**



# GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

A Gerência de Saneamento Básico é órgão da estrutura da AGIR, com natureza técnica e subordinada à Diretoria Administrativa e Institucional e à Diretoria de Regulação.

Compete principalmente à Gerência de Saneamento Básico, dentre outras atribuições, fiscalizar regulatoriamente e exercendo o poder de polícia administrativa, referente a qualidade e eficiência da prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios consorciados e/ou conveniados, em consonância com as normas, regulamentos e instruções expedidas pela AGIR e legislação vigente.

Neste sentido, instauram-se processos técnicos com o objetivo de avaliar periodicamente a prestação dos serviços e também analisar possíveis irregularidades detectadas.

No ano de 2022 foram instaurados 16 (dezesesseis) novos processos técnicos, conforme gráfico a seguir:



Dos processos técnicos de 2022, 12 (doze) estavam relacionados a demandas dos Sistemas de Abastecimento de Água/Sistemas de

Esgotamento Sanitário dos municípios regulados, ou seja, 75% da totalidade, seguido pelos Resíduos Sólidos Urbanos (04).

Apresentam-se abaixo os principais temas tratados nos referidos processos técnicos: Contrato de Concessão do Sistema Público de Esgotamento Sanitário de Blumenau; Implementação da Metodologia ACERTAR; Limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos de Brusque, Ascurra e Rodeio; Manejo de resíduos sólidos urbanos - CIMVI; Fiscalização eventual SAA CASAN Botuverá.

Ademais, a equipe da Gerência de Saneamento Básico executou periodicamente fiscalizações diretas e indiretas para averiguar a qualidade da prestação dos serviços, tendo emitido 13 (treze) relatórios de fiscalização e 61 (sessenta e um) pareceres técnicos relatando recomendações, determinações e as penalidades cabíveis aos prestadores de serviços regulados pela AGIR.

A seguir, destacam-se as atividades mais relevantes executadas pela Gerência de Saneamento Básico durante os meses de 2022.

## **SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO**

### **- Avaliação dos ciclos de fiscalizações programadas dos Sistemas de Abastecimento de Água (2014,2015,2017 e 2021);**

Em 2022, efetuou-se a entrega e apresentação dos relatórios contendo o histórico e evolução dos resultados obtidos nas fiscalizações dos Sistemas de Abastecimento de Água (SAA) realizadas em 2014, 2015, 2017 e 2021. O objetivo deste histórico é possibilitar uma verificação da evolução das constatações de não conformidades apontadas pela AGIR durante as fiscalizações programadas e as respectivas ações corretivas adotadas pelas prestadoras dos serviços públicos de abastecimento de água nos municípios por ela regulados.

### - Fiscalizações;

Destacam-se as atividades de acompanhamento do Contrato de Concessão do município de Blumenau, com foco na análise das obras e operação do Sistema de Público de Esgotamento Sanitário, pertencentes ao período da 3ª Revisão Tarifária Ordinária.



A AGIR efetuou ainda fiscalização programada em campo para levantamento e validação dos ativos do sistema de abastecimento de água relativos ao Contrato de Concessão do município de Guabiruba.

Também foram executadas fiscalizações eventuais nos sistemas de abastecimento de água dos municípios de Botuverá, Luiz Alves e Doutor Pedrinho. As fiscalizações tiveram por objetivo apurar registros de desabastecimentos e inconformidades na qualidade de água, assim como acompanhar as medidas corretivas adotadas pela prestadora responsável. Os técnicos realizaram entrevistas com moradores, acompanhamento de abastecimento por caminhão pipa e instalação de equipamento datalogger para armazenamento de registros de pressão de água na rede de distribuição.



## DEMAIS AÇÕES INSTITUCIONAIS EM 2022

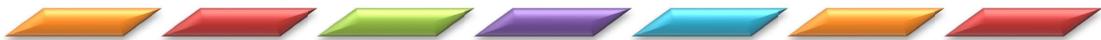
Participação em eventos relevantes da área como o Encontro Técnico AESabesp e Fenasan 2022;



Adequações às diretrizes do Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei Federal Nº 14.026/2020);



Acompanhamento das consultas públicas, audiências públicas e normas de referência para regulação editadas pela Agência Nacional das Águas e Saneamento Básico (ANA);



Acompanhamento dos Contratos de Concessão, Contratos de Programa e Convênios de Cooperação para Gestão Associada;



Revisão das Resoluções Normativas da AGIR;



Palestras e apresentações institucionais;



Reuniões da Câmara Temática de Gestão de Perdas da ABES-SC;



Reuniões do Colegiado de Saneamento Ambiental da AMVE - Associação dos Municípios do Vale Europeu;



Reuniões das Câmaras Técnicas de Saneamento Básico da ABAR.



## BOLETIM HIDROMETEOROLÓGICO

A AGIR continua com o monitoramento dos impactos da estiagem junto aos prestadores de serviços através da publicação periódica do Boletim Hidrometeorológico Integrado, em parceria com a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável (SDE), por meio da Secretaria Executiva do Meio Ambiente (Sema) e da Defesa Civil Estadual, com a finalidade de compartilhar informações sobre as condições hidrológicas dos rios catarinenses, bem como da situação do abastecimento urbano nos municípios consorciados, totalizando 13 (treze) edições publicadas on-line no ano de 2022.



## MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS

### **-Fiscalizações**

Foram realizadas fiscalizações programadas envolvendo as etapas de coleta, transporte, transbordo, triagem, tratamento e disposição final dos resíduos sólidos nos municípios de Ascurra e Rodeio, no Contrato de Concessão entre o município de Brusque a Concessionária Recycle, do Grupo Veolia, e no Consórcio Público CIMVI. As fiscalizações resultaram em um relatório contemplando um diagnóstico completo da prestação do serviço, além de apresentar as não conformidades identificadas, que estão sendo alvo de ações de mitigação pelos municípios, com o acompanhamento da Agência.



Revisão resolução normativa sobre condições gerais de prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos

A Resolução Normativa da AGIR RN 007/2019, que tratava sobre as condições gerais de prestação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos nos municípios regulados pela AGIR foi revisada e substituída pela RN 014/2022. Além de modificações necessárias para a adequação ao Novo Marco do Saneamento e a norma de referência da Agência Nacional das Águas (ANA) sobre o tema, o intuito da revisão foi no sentido de tornar mais claras as obrigações do titular do serviço, do prestador do serviço e da própria Agência Reguladora. Além disso, a revisão trouxe a prescrição de prazos para adequação de não conformidades e as respectivas gravidades (leve, média e grave), trazendo mais uniformidade na aplicação das cobranças e processo punitivo da AGIR.

Texto de referência para a regulação dos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos no Brasil

A AGIR, por meio da engenheira sanitária, Caroline Gabriela Hoss, participou da elaboração do documento “O papel das agências reguladoras na implementação do novo marco legal de saneamento básico em relação aos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos” lançado pela ABAR (Associação Brasileira de Agências de Regulação).

O texto é fruto de trabalho realizado ao longo de 2021 pelo Grupo Técnico (GT) de Resíduos Sólidos da Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde (CTSAn) sobre as inovações trazidas para o setor pela Lei Federal nº 14.026/2020. O objetivo do documento é apresentar as considerações do GT sobre os principais aspectos do novo marco legal do saneamento relacionados aos serviços de limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, além de discutir o papel das agências reguladoras na implementação dos instrumentos de política pública para o setor.

O documento pode ser acessado em:

<https://abar.org.br/mdocs-posts/o-papel-das-agencias-reguladoras-na-implementacao-do-novo-marco-legal-de-saneamento-basico-em-relacao-aos-servicos-de-limpeza-urbana-e-manejo-de-residuos-solidos/>

## DIAGNÓSTICO REGULADOS AGIR

Todos os municípios regulados atendem aos dispositivos da Lei 11.445, inclusive as alterações trazidas pelo Novo Marco - Lei 14.026, tendo todo o resíduo não recuperado destinado para aterro sanitário e possuindo a cobrança do serviço em 100% dos casos. Além disso, os números dos regulados apresentam-se melhores que as médias brasileira e de todas as regiões do país.

Durante o ano de 2022, a AGIR atuou e continuará em prol do alcance da sustentabilidade do serviço em 100% dos municípios regulados e do aumento do quantitativo de resíduos desviados do aterro sanitário, principalmente a partir da valorização dos resíduos orgânicos.



## 1º SEMINÁRIO DE GESTÃO DE PERDAS DE ÁGUA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM SISTEMAS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Nos dias 25 e 26 de agosto de 2022, a AMVE promoveu o 1º Seminário de Gestão de Perdas de Água e Eficiência Energética em Sistemas de Abastecimento de Água, tendo como apoiadores a AGIR e a ABAR, visando acompanhar a implementação das metas dos planos elaborados dentro do ProEESA - Projeto de Eficiência Energética no Abastecimento de Água instituído pela Agência, assim como apresentar as experiências, os resultados e fomentar as discussões sobre o tema proposto junto aos profissionais dos municípios consorciados. Adicionalmente, proporcionou aos participantes uma visita técnica na WEG Motores de Jaraguá do Sul.



O curso foi ministrado pelos convidados: Heber Pimentel Gomes - professor titular da Universidade Federal da Paraíba e coordenador do Laboratório de Eficiência Energética e Hidráulica em Saneamento; Daniel Manzi - coordenador de Fiscalização na Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento da Bacia dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (Ares-PCJ); Jeovane Bet Martins - analista de eficiência energética da WEG Motores;

Andréia May - engenheira sanitaria da Casan; Rodrigo Catafesta Francisco - coordenador do Setor Técnico do Samae Timbó; Diego Furlan Franceschete - engenheiro eletricista da Casan; Everson Alves Fernando - engenheiro eletricista do Samae; Felipe Quilici - líder técnico de Jaraguá do Sul na BirminD Automação.

## RESULTADO REGULATÓRIO: QUALIDADE DA ÁGUA TRATADA E DISTRIBUÍDA

A AGIR realizou sua primeira Avaliação de Resultado Regulatório (ARR) tendo como objeto o Art. 22 da Resolução Normativa 001/2013/AGIR: “O prestador de serviços fornecerá água potável na qualidade preconizada pelo padrão de potabilidade definido na legislação vigente e nas normas expedidas pelos órgãos públicos competentes”.

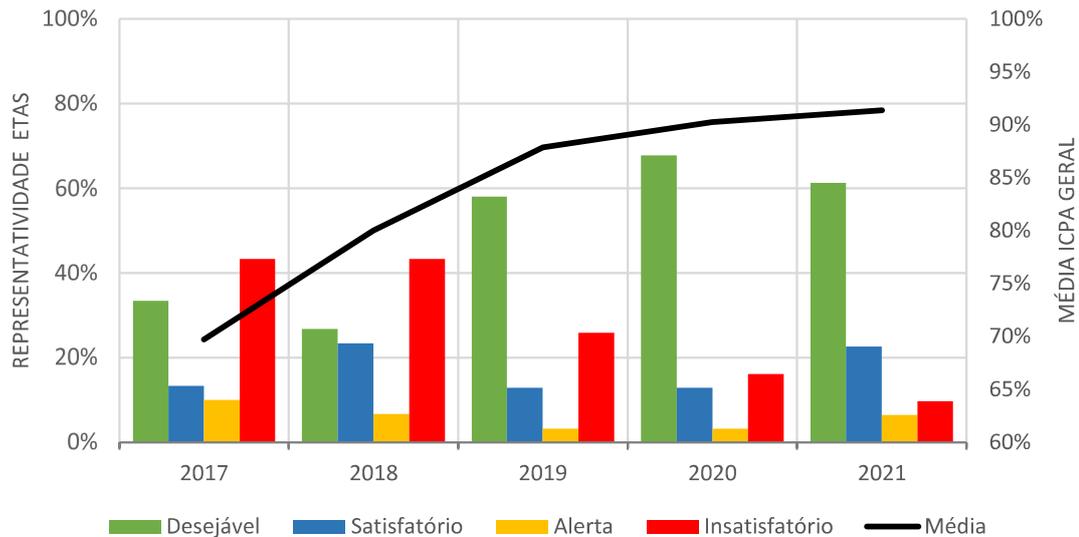
A análise compreende o período 2017 - 2021 e utilizou indicadores sobre o cumprimento dos Planos de Amostragem (ICPA) e a adequação ao padrão de potabilidade (IAPP), além de indicadores específicos da qualidade microbiológica das águas (IN084 e IPEC). Os dados foram obtidos dos laudos mensais do Sistema de Informação da Vigilância da Qualidade da Água para Consumo Humano (Sisagua).

A atuação regulatória da AGIR se deu a partir das fiscalizações aos sistemas de abastecimento de água e à abertura de processos específicos para a averiguação da qualidade da água tratada e distribuída nos municípios.



O indicador de cumprimento dos Planos de Amostragem (ICPA) na saída das Estações de Tratamento de Água (ETAs) dos municípios regulados, **teve sua média subindo de 69,69% em 2017, com 13 ETAs realizando menos de 90% das amostras anuais previstas, para 91,62% em 2021, com apenas 3 ETAs realizando menos de 90% do número mínimo de análises.**

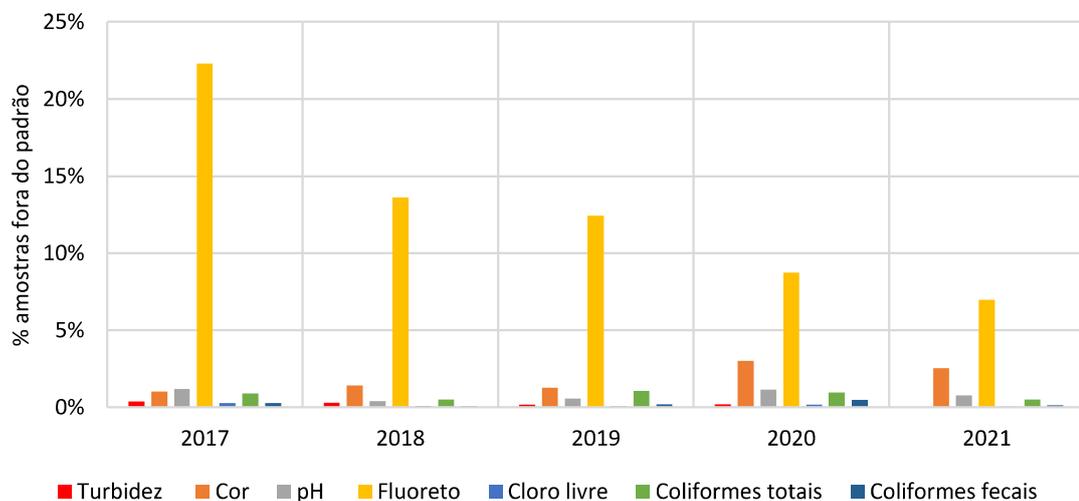
### Índice de cumprimento do plano de amostragem (ICPA) por ETA



Quanto a adequação ao padrão de potabilidade (IAPP), o índice geral na saída das ETAs passou de 94,9% em 2017 para 98,0% em 2021.

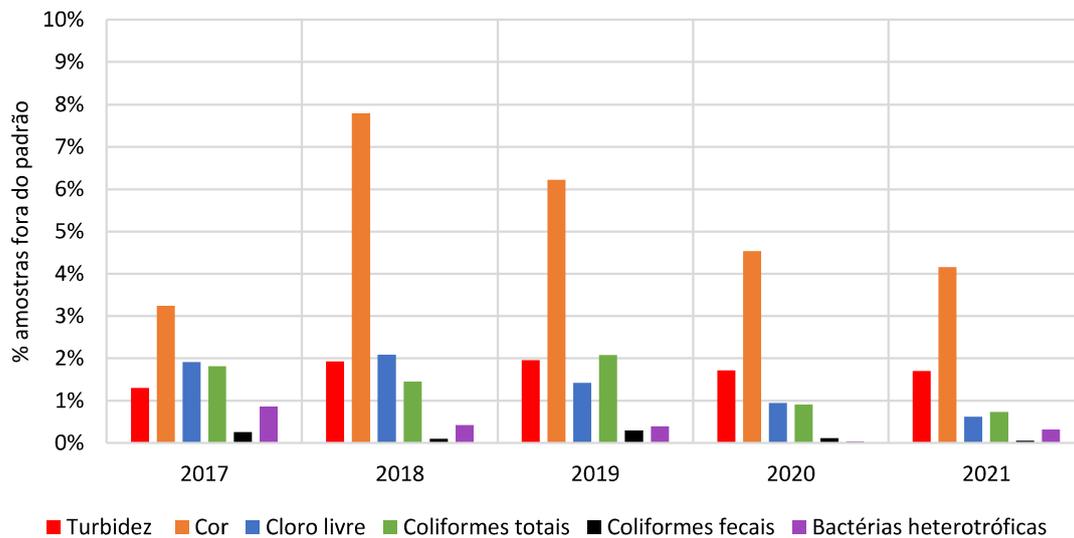
O parâmetro fluoreto foi o que por mais vezes apresentou-se fora do padrão, onde, apesar da expressiva melhora verificada no período em análise, foi responsável por 69,6% das não conformidades verificadas em 2021. Ressalta-se que a faixa de concentração cobrada para o parâmetro foi de 0,7 mg/L à 1,0 mg/L, conforme preconiza Portaria Estadual da Secretaria de Saúde, sendo mais restritiva que a Portaria Nacional, que apresenta limite apenas para a concentração máxima de 1,5 mg/L.

### Parâmetros fora do padrão - Saída das ETAs



Na rede de distribuição, o IAPP mínimo foi verificado no ano de 2018, com 97,8% de atendimento, chegando ao seu máximo em 2021, com 98,7% de adequação. O parâmetro que por mais vezes apresentou-se fora do padrão foi a cor, sendo que no ano de 2021 representou 53,2% do total de não conformidades verificadas nas redes de distribuição.

Parâmetros fora do padrão - rede de distribuição



O IN084, sobre a presença de coliformes totais, também apresentou melhora expressiva, passando de 2 municípios enquadrados no nível satisfatório em 2017 para 8, em 2021 - menos de 0,5% das amostras positivadas. Tanto no IN084 quanto no IPEC, que avalia a incidência de E. coli na rede de distribuição. Ao fim do estudo, **nenhum município foi enquadrado no nível insatisfatório**, transparecendo grandes avanços no tratamento de água e integridade da rede coletora.

Como conclusão da ARR tem-se que a atuação da AGIR no acompanhamento e cobrança da qualidade do produto oferecido aos usuários apresentou resultados positivos. A atuação conjunta com as Secretarias de Saúde municipais deve ser instigada para melhores resultados. Alguns casos pontuais ainda carecem de atenção e seguem sendo acompanhados em processo específico pela Agência Reguladora.



# GERÊNCIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE TRANSPORTE COLETIVO E DEMAIS SERVIÇOS PÚBLICOS

A Gerência de Controle, Regulação e Fiscalização de Transporte Coletivo e demais Serviços Públicos da AGIR tem natureza técnica e é subordinada à Diretoria Administrativa e Institucional da Agência. Teve sua origem com a publicação do Novo Protocolo de Intenções da Agência de Regulação, em maio de 2017. Dentre os 19 municípios integrantes da AGIR, 13 aderiram à



regulação do transporte público coletivo, sendo eles: Apiúna, Blumenau, Botuverá, Brusque, Caçador, Gaspar, Indaial, Itapoá, Jaraguá do Sul, Pomerode, Rio dos Cedros, São Bento do Sul e Timbó, conforme a figura.

Compreende-se como transporte público coletivo, o serviço público de transporte de passageiros acessível à população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo Poder Público, nos termos da Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012.

Compete a esta gerência, dentre suas atribuições, fiscalizar a qualidade e eficiência da prestação dos serviços públicos nos municípios consorciados, especialmente de transporte coletivo de passageiros e criar mecanismos de controle das rotinas de fiscalização para aferição de eficácia no desempenho dos agentes envolvidos. A atuação da AGIR, busca o equilíbrio nas relações entre Poder Público, prestadores e concessionárias de serviços e seus respectivos usuários, preservando a prestação do serviço de modo sustentável.

No ano de 2022 a Gerência de Controle, Regulação e Fiscalização de Transporte Coletivo e demais Serviços Públicos teve atuação direta na ações relacionadas ao transporte coletivo dos municípios regulados com destaque para:

## APIÚNA/SC



Realizada a Revisão Tarifária extraordinária dos serviços de Transporte Público Coletivo de Passageiros do Município de Apiúna/SC;

- 🚌 Acompanhamento da construção/reforma dos abrigos;
- 🚌 Acompanhamento da gestão do transporte; e
- 🚌 Orientação e acompanhamento da bilhetagem eletrônica, demanda e quilometragem.



NOVOS PONTOS DE ÔNIBUS/FONTE: PREFEITURA DE APIÚNA



IMPLANTAÇÃO DA BILHETAGEM ELETRÔNICA

## BLUMENAU/SC



🚌 Constituição de Grupo de Trabalho Permanente de acompanhamento da prestação do serviço de transporte coletivo - Processo Administrativo 202/2022, sendo realizadas 7 reuniões em 2022;

🚌 Encerramento do Grupo de Trabalho, com foco na RTE - Processo administrativo 154/2021; sendo realizadas 14 reuniões em 2021 e 3 reuniões em 2022;

- 🚌 Realização de consulta Pública referente o Redimensionamento da Garagem;
- 🚌 Análise e indeferimento do pleito de Revisão Tarifária Extraordinária 2022, em função do aumento do Diesel);
- 🚌 Análise do pleito de Reajuste Tarifário 2022;
- 🚌 Acompanhamento da prestação do serviço de transporte coletivo urbano; e
- 🚌 Fiscalização in loco (08/07/2022), da utilização da Garagem do Salto pela concessionária.



Dentre as ações realizadas em Blumenau, destaca-se a Revisão Tarifária do Transporte Coletivo de Blumenau - Processo Administrativo nº 169 de 2021.



## BRUSQUE/SC

- 🚌 Acompanhamento da execução do Contrato Emergencial nº 008/2022;
- 🚌 Acompanhamento mensal dos subsídios municipais à prestadora do serviço de transporte coletivo;
- 🚌 Realização de 5 (cinco) reuniões com o poder concedente e prestadora do serviço, para a melhoria da prestação do serviço de transporte coletivo urbano;



- 🚌 Fiscalização regulatória (14/04/2022) in loco da prestação do serviço transporte coletivo municipal;
- 🚌 Acompanhamento da preparação do Edital de Licitação para a prestação do serviço de transporte coletivo urbano;
- 🚌 Acompanhamento da atualização do Plano de Mobilidade Urbana no município.



## GASPAR/SC

- 🚌 Acompanhamento da prestação do serviço de transporte coletivo referente ao Contrato nº 072/2021;
- 🚌 Acompanhamento por meio de relatórios municipais, da demanda e quilometragem executada; e
- 🚌 Fiscalização regulatória (22/07/2022) in loco da prestação do serviço transporte coletivo municipal.



## INDAIAL/SC



- 🚌 Acompanhamento do encerramento do contrato emergencial - Expresso Presidente Getúlio EIRELI;
- 🚌 Fiscalização regulatória (25/05/2022) in loco da prestação do serviço transporte coletivo municipal;

- 🚌 Realização de 5 (cinco) reuniões para alinhamento de Proposta do Futuro Edital de Licitação e da operação relacionado ao novo contrato emergencial de prestação de serviço de transporte coletivo;
- 🚌 Acompanhamento inicial do contrato nº 119/2022- LDL Transportes e Turismo EIRELI, relacionado a demanda e quilometragem.



## JARAGUÁ DO SUL/SC

- 🚌 Acompanhamento da demanda e quilometragem relacionadas ao novo contrato de concessão nº 229/2021;
- 🚌 Instituição do Grupo de Trabalho para de acompanhamento da prestação do serviço de transporte coletivo - Processo Administrativo 194/2022, sendo realizadas 6 (seis) reuniões;

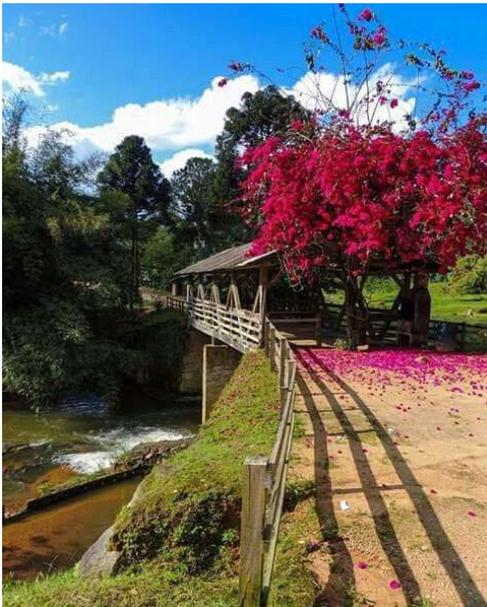


- 🚌 Finalização da Revisão Tarifária do Transporte Coletivo de Jaraguá do Sul;
- 🚌 Fiscalização regulatória (25/02/2022 e 09/08/2022) da prestação do serviço de transporte coletivo no município.

- Participação nas Audiências Públicas do Transporte Coletivo em 18/03/2022 e 10/05/2022, a convite da Câmara Municipal de Jaraguá do Sul.



## RIO DOS CEDROS/SC



- Revisão Tarifária Extraordinária relacionada ao contrato nº 20/2006, do Edital de Licitação nº 0008/2006 - (Processo administrativo nº 193/2022);
- A fiscalização regulatória (03/05/2022) da prestação do serviço de transporte coletivo municipal;
- Realização de 5 (cinco) reuniões de acompanhamento da prestação do serviço e proposições de melhorias junto ao poder concedente e concessionária.



Durante o ano de 2022 a Gerência de Controle, Regulação e Fiscalização de Transporte Coletivo realizou ainda, atividades de regulação e fiscalização nos municípios de, **Botuverá/SC**, **Pomerode/SC** e **Timbó/SC** com destaque para:

- 🚌 Acompanhamento da prestação do serviço de transporte coletivo urbano, principalmente relacionado à demanda e quilometragem;
- 🚌 Fiscalização regulatória preventiva da prestação do transporte coletivo municipal;
- 🚌 Apoio na análise do Futuro Edital de Concessão de prestação do serviço de transporte coletivo de Pomerode;
- 🚌 Acompanhamento da prestação do serviço atualmente prestada pelo município em Botuverá;
- 🚌 Acompanhamento do Contrato nº 04/2021 e fiscalização regulatória da prestação do serviço de transporte coletivo em Timbó, em 21/07/2022.



### ADESÃO DE NOVOS MUNICÍPIOS

Em 2022 três novos municípios aderiram à regulação, controle e fiscalização dos serviços de transporte coletivo urbano, em julho o município de Caçador, em agosto, o município de São Bento do Sul e em 30 de setembro, o município de Itapoá.



Dentre as ações inicialmente realizadas nos novos municípios, podemos destacar, a realização de reuniões com o poder concedente e concessionária compreensão do funcionamento e andamento da prestação de serviço e ainda, um diagnóstico com o levantamento de dados dos contratos vigentes, bem como ações de fiscalização regulatória buscando soluções para a melhoria da prestação do serviço.



### PLANEJAMENTO DE AÇÕES PARA 2023:

Em 2023 a Gerência atuará com maior enfoque na melhoria da prestação do serviço de transporte coletivo urbano às populações dos municípios regulados, realizando um diagnóstico das necessidades através de grupos de trabalhos com o poder concedente, concessionárias e AGIR. Além disso, garantirá a manutenção e aperfeiçoamento dos os serviços de regulação através de:

- 🚌 Apoio aos Reajustes e Revisões Tarifárias das Prestações do Serviço de Transporte Coletivo, no âmbito municipal;
- 🚌 Acompanhamento do Marco Legal da Mobilidade Urbana e verificação das adequações junto aos municípios regulados pela AGIR;

- 🚌 Revisão normas para a melhoria da regulação do transporte coletivo;
- 🚌 Fiscalização regulatória preventiva da prestação do transporte coletivo municipal;
- 🚌 Acompanhamento da prestação do serviço de transporte coletivo urbano, principalmente relacionado à demanda e quilometragem.
- 🚌 Continuação do diagnóstico da prestação do serviço de transporte coletivo;
- 🚌 Acompanhamento da confecção dos editais para a concessão da prestação do serviço de transporte coletivo;
- 🚌 Acompanhamento dos investimentos, demanda e quilometragem relacionados a prestação do serviço;
- 🚌 Apoio ao poder concedente referente a gestão do contratual;
- 🚌 Acompanhamento do Reajuste Tarifário; e
- 🚌 Avaliação do equilíbrio econômico e financeiro dos contratos de prestação do serviço de transporte coletivo municipal;



# ASSESSORIA JURÍDICA

A Assessoria Jurídica é órgão da estrutura da AGIR, com natureza técnica e subordinada à Diretoria Administrativa e Institucional. A este órgão compete a assessoria e consultoria jurídica desta Agência de Regulação, através de emissão de pareceres e resposta as consultas formais e informais, sugerindo, quando necessário, medidas de correção dos atos administrativos expedidos ou a serem expedidos para o exercício das competências delegadas pelos entes consorciados.

Compete ainda, analisar e elaborar minutas de contratos, convênios, atos normativos e administrativos, para assegurar as formalidades e legalidade destes atos, patrocinar a AGIR administrativamente e judicialmente, bem como, subsidiar as Decisões da Direção Geral.



No ano de 2022 a Assessoria Jurídica participou de diversos eventos na maioria de forma online, como revisão de normativas da AGIR e dos entes consorciados, audiências públicas realizadas pelos entes regulados quando a matéria envolvia os serviços regulados pela AGIR, webinar, eventos e reuniões sobre temas relevantes, como:

📺 Implementação de Taxas e Tarifas do Serviço Público de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos - Esclarecimentos sobre a Norma de Referência nº 01/ANA/2021. O evento foi transmitido pelo canal da ANA no YouTube;

📺 Seminário da Nova Lei de Licitações, organizado pela DPM Educação SC, com o apoio da FECAM e da NDTV;

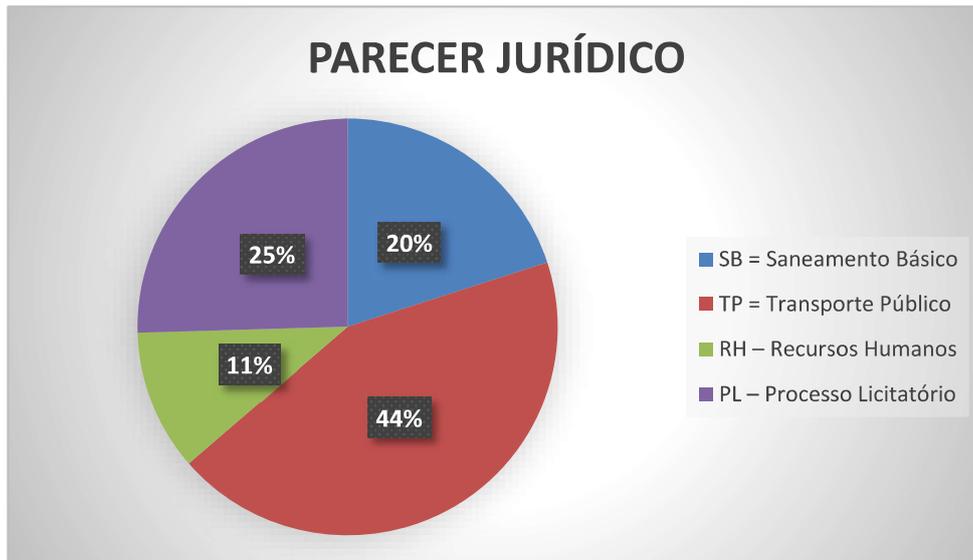
📺 Audiência Pública Município de Jaraguá do Sul, tema: Transporte Público de Passageiros;

📺 Curso de Licitações Nova Lei de Licitações nº 14.133/2021- Boselli Licitações - Florianópolis/SC;

📺 Evento Summit Cidades 2022- palestras, rodas de conversa e workshops, buscando impulsionar o desenvolvimento de municípios mais sustentáveis, inovadores e tecnológicos.

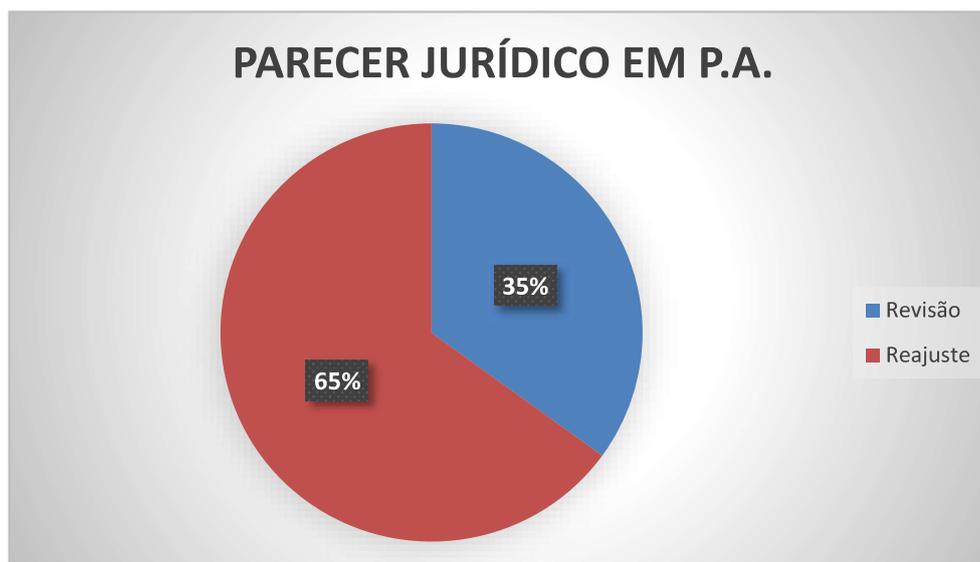
O ano de 2022, foi marcado por processos de reajuste e revisão, em especial, decorrentes dos reflexos da pandemia Covid19, sobre os serviços públicos regulados pela AGIR, o que demandou da assessoria jurídica manifestação culminando com a exarcação de **55 (cinquenta e cinco) Pareceres Jurídicos**, sendo 24 (vinte e quatro) em matéria sobre a regulação do transportes; 11 (onze) sobre temas voltados a regulação do Saneamento Básico; 20 (vinte) sobre atividades inerentes as atividades administrativas da Agir, deste último sendo 06 (seis) relacionados Recursos Humanos e 14 (quatorze) nos Processos Licitatórios, conforme gráfico a seguir:





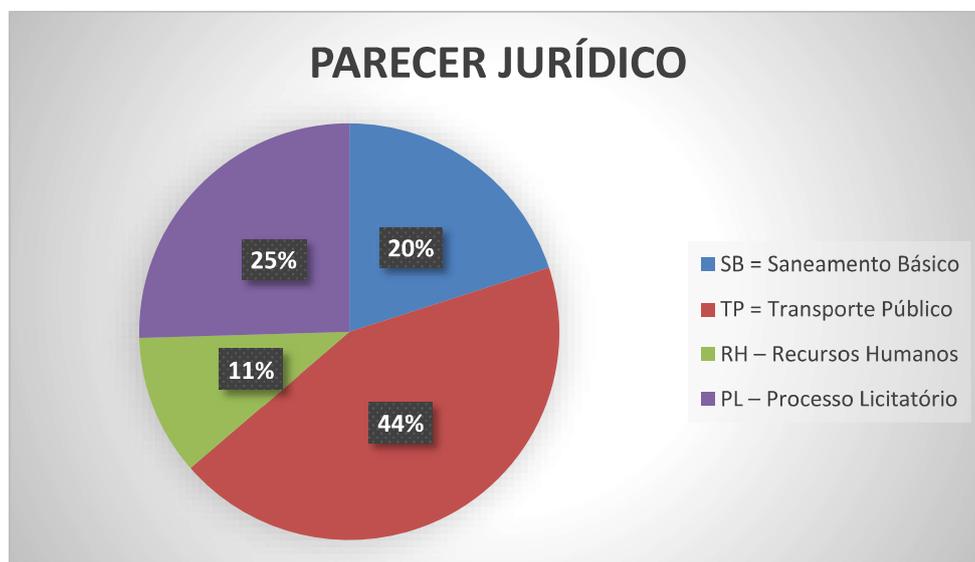
Fonte: Agir (2022)

Destacasse que dos 55 (cinquenta e cinco) dos pareceres jurídicos, 07 (sete) foram exarados nos Processos referente revisão tarifária, e 13 (treze) nos Processos de reajuste tarifário dos serviços públicos regulados pela AGIR, demonstrado no gráfico abaixo:



Fonte: Agir (2022)

No âmbito jurídico da AGIR, foi realizada ainda, **58 (cinquenta e oito) análises e manifestações**, nos processos instaurados na AGIR e sobre demandas apresentadas pelas gerências, bem como para auxiliar a Direção Geral nas ações a serem tomadas, resultando em 51 (cinquenta e uma) sobre demandas da área de Saneamento Básico; 05 (cinco) demandas sobre transporte coletivos e outros serviços; 01 (uma) manifestação referente ao Recursos Humanos da AGIR e 01 (um) referente a Processo Licitatório, conforme demonstrado no gráfico na sequência:

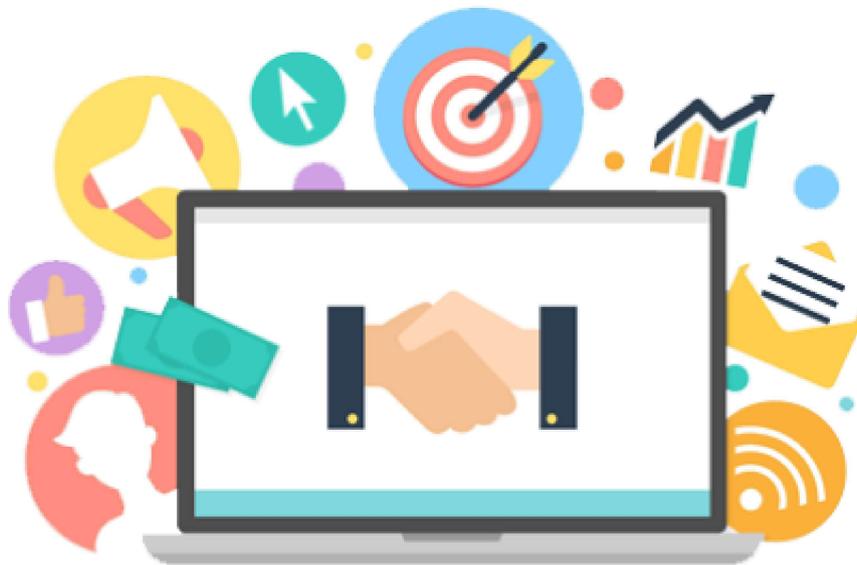


Fonte: Agir (2022)

A fim de assessorar as decisões preparatórias da Direção Geral nos processos de Ouvidoria, que são julgados pelo Comitê de Regulação da AGIR, no ano de 2022, foram emitidos 05 (cinco) pareceres conjuntos com a Ouvidoria.

## PRINCIPAIS AÇÕES EM ANDAMENTO:

- Adequação dos atos internos aos dispositivos da alteração do Protocolo de Intenções/2023;
- Minuta do Regimento Interno da AGIR;
- Revisão e adequação das Resoluções Normativas AGIR nº 001, 002 e 003 da AGIR, e atos que derivam dessas, para adequação das mesmas aos novos requisitos da Lei Federal nº 11.445/07, alterada pela Lei Federal nº 14.026/2020;
- Elaboração minuta Normativa Fossa e Filtro;
- Elaboração minuta Normativa Base ativos regulatórios BAR;
- Elaboração minuta Normativa regulamentação do Transporte Coletivo.



# OUVIDORIA

A ouvidoria é um canal para sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. No serviço público, a ouvidoria é uma espécie de “ponte” entre o consumidor e a Administração Pública (órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham nos diversos setores do governo federal, estadual e municipal).

A ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha às áreas responsáveis pelo tratamento ou apuração do caso.

As atividades da ouvidoria não se resumem a receber e encaminhar o que chega. A partir das informações trazidas pelos cidadãos, a ouvidoria pode identificar melhorias, propor mudanças, assim como apontar situações irregulares no órgão ou entidade.

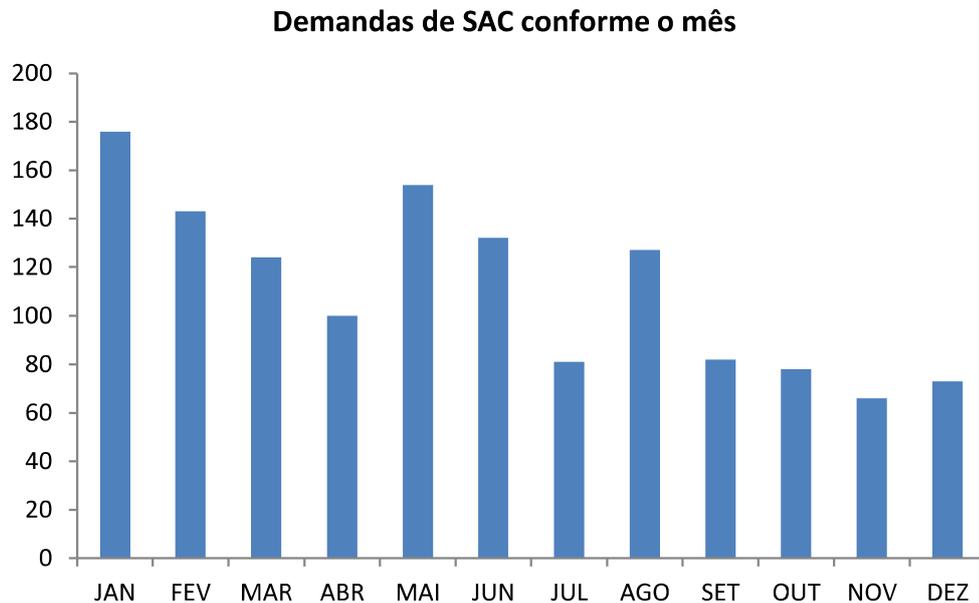


## MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS:

Apresenta-se a seguir as demandas da Ouvidoria da AGIR, bem como informações sobre os processos de ouvidoria e as principais ações de 2022, além das ações previstas para 2023.

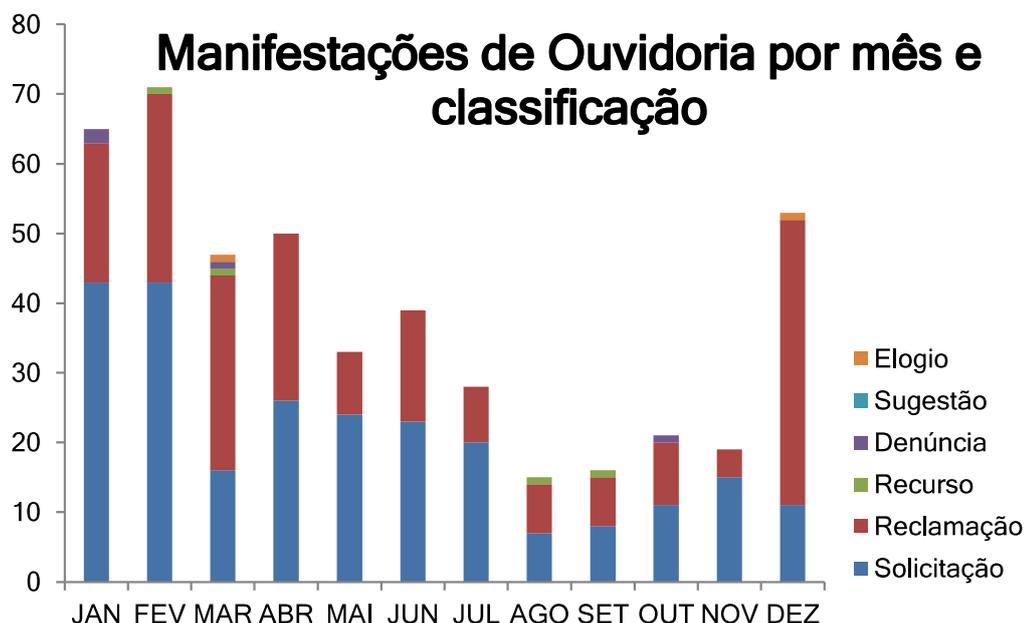
A título de contextualização, salienta-se que na Ouvidoria da AGIR são desenvolvidas as atividades de Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC), considerado um serviço mais operacional e padrão, que se limita ao encaminhamento à prestadora ou concessionária de serviços públicos, com o devido acompanhamento da solução do problema; bem como propriamente de Ouvidoria, realizado quando o usuário já procurou a prestadora de serviços e não obteve solução, mais flexível e personalizado.

Nesse sentido, foram atendidas 1.338 demandas próprias de SAC, conforme o gráfico abaixo:



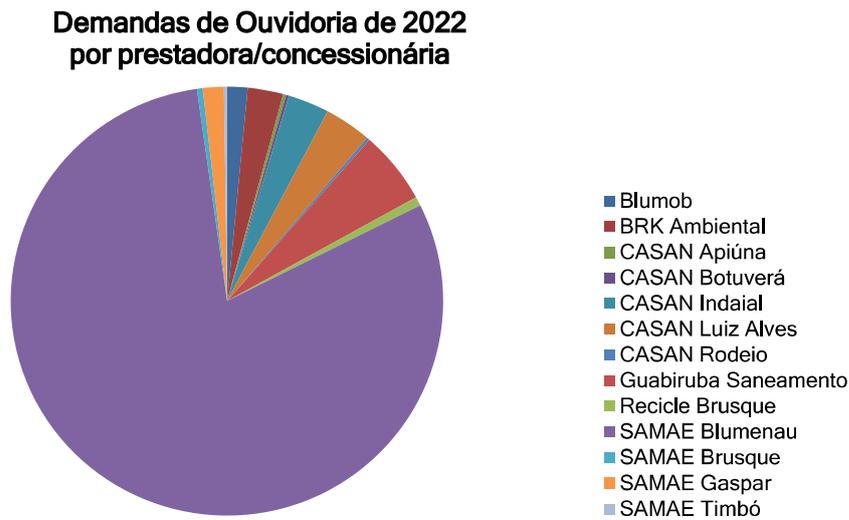
Nestas demandas estão compreendidas situações como solicitação de segunda via de fatura, informação quanto ao contato da prestadora ou concessionária de serviços públicos, dúvida sobre faturas em aberto, dentre outras situações padrão que são devidamente redirecionadas às prestadoras e concessionárias, com o devido acompanhamento quando necessário.

Em relação às demandas próprias de Ouvidoria, foram recebidas no total 455 manifestações, dentre solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e recursos administrativos, conforme demonstrado pelo gráfico abaixo:



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

Já quanto às prestadoras mais demandadas em 2022 em Ouvidoria, apresenta-se o gráfico a seguir:



## 1. Ações da Ouvidoria da AGIR realizadas em 2022:

- ✓ Atualização da Carta de Serviços da AGIR de acordo com a Resolução Normativa AGIR nº 012/2021<sup>1</sup>;
- ✓ Revisão da Resolução Normativa AGIR nº 006/2017, que dispõe sobre os Relatórios Trimestrais de atendimento das Ouvidorias e SAC dos prestadores regulados, por meio da Consulta Pública nº 010/2022<sup>2</sup>, resultando na Resolução Normativa nº 013/2022<sup>3</sup>;
- ✓ Aprimoramento das redes sociais da AGIR, com a padronização visual dos posts, atualização dos destaques do Instagram para colocar meios de contato com a AGIR, como o Whatsapp;
- ✓ Conclusão do curso sobre LGPD ministrado pela Prof. Andrea Willemin, promovido pela AMVE (Associação de Municípios do Vale Europeu);

<sup>1</sup> Disponível em: <https://agir.sc.gov.br/uploads/legislacao/5311/15nYnwdme3l6Hkvt2q-nKoKUN3U8Meck.pdf>.

<sup>2</sup> Documentos relativos à Consulta Pública nº 010/2022 disponíveis na página eletrônica da AGIR: <https://agir.sc.gov.br/documento/consultas-publicas?title=Consultas+P%C3%BAblicas&DocumentoSearch%5Bid%5D=607>.

<sup>3</sup> Disponível em: [https://agir.sc.gov.br/uploads/legislacao/5558/vFXQSNHybk0ImQ2ZF6e1258760\\_dgRNB.pdf](https://agir.sc.gov.br/uploads/legislacao/5558/vFXQSNHybk0ImQ2ZF6e1258760_dgRNB.pdf).

- ✓ A partir do conteúdo recebido no curso, abertura do Processo Administrativo nº 221/2022 para promoção de ações relativas à implementação da LGPD na AGIR;
- ✓ Continuidade da utilização do sistema e-CIGA pela AGIR, com a realização de suporte interno, capacitação dos servidores e intermediação de problemas pelo setor de Ouvidoria da AGIR, acompanhado pelo Processo Administrativo nº 172/2021;
- ✓ Reformulação da página eletrônica da AGIR, conforme acompanhamento pelo Processo Administrativo nº 174/2021;
- ✓ Digitalização dos processos administrativos de ouvidoria remanescentes em formato físico (8 processos), resultando na tramitação 100% eletrônica no setor de Ouvidoria da AGIR;
- ✓ Retomada na utilização do sistema da página eletrônica da AGIR, em razão dos constantes travamentos e dificuldades percebidas no sistema Fala BR, além de ter sido verificada a impossibilidade de integração entre as Ouvidorias dos prestadores;
- ✓ Dando continuidade às ações promotoras de transparência na AGIR, a Resolução nº 024/2012 foi reformulada, tendo sido substituída pelo Decreto nº 155/2022<sup>4</sup>, que passou a regulamentar o procedimento para promover a transparência ativa e passiva no âmbito da AGIR;

## 2. Processos Administrativos de Ouvidoria em 2022

Em relação aos Processos Administrativos de Ouvidoria da AGIR, destaca-se que sua tramitação é regulamentada pela Resolução Normativa AGIR nº 012/2021.

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

As fases do processo são: recebimento da demanda; verificação de possibilidade de solução consensual; intimação da prestadora/concessionária para oferecer defesa; emissão de parecer conjunto da ouvidoria e da assessoria jurídica da AGIR; emissão de decisão preparatória pela Direção Geral da AGIR; encaminhamento ao Comitê de Regulação; sorteio de Conselheiro Relator; intimação das partes para participar da sessão;

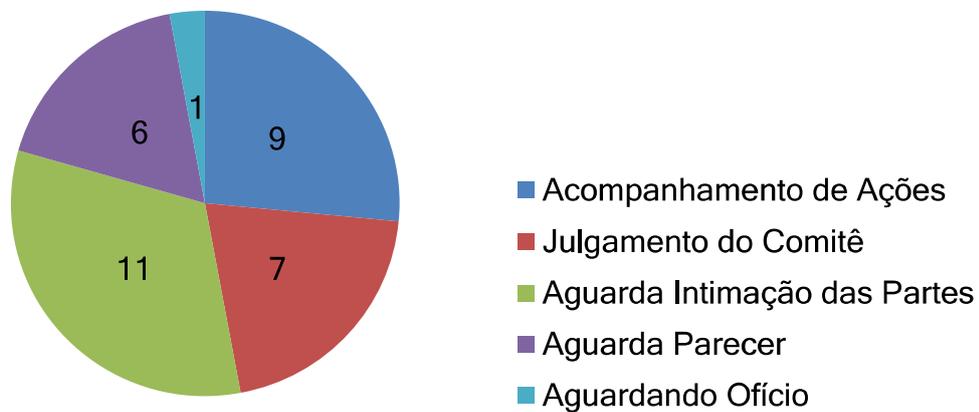
<sup>4</sup> Disponível em: <https://agir.sc.gov.br/uploads/legislacao/5555/cqg1IW6SIAK8O3E8IqQssJ3rputFTYRA.pdf>.

juízo em sessão do Comitê de Regulação; intimação das partes sobre o resultado e finalização e arquivamento.

Atualmente, estão em tramitação 34 processos administrativos de ouvidoria. Durante o ano de 2022, foram abertos 15 processos administrativos de ouvidoria, tendo sido finalizados e arquivados ao todo 41 processos administrativos de ouvidoria.

Destes 34 processos em andamento, apresenta-se o gráfico abaixo sobre as respectivas fases processuais:

### Fase de Tramitação dos Proc. Ouv. em andamento



O Desafio para a Ouvidoria da AGIR é aprimorar a eficiência do andamento processual, a fim de diminuir cada vez mais o tempo de tramitação dos processos administrativos de ouvidoria, agora integralmente eletrônicos.



### 3. Da Estrutura da Unidade de Ouvidoria

Atualmente, a unidade de Ouvidoria da AGIR conta com uma servidora, que ocupa o cargo de Ouvidora e com uma Estagiária, para o desempenho das atividades.

Apresentados todos os pontos e as especificidades necessárias, esta Ouvidoria se coloca à disposição para responder aos esclarecimentos que se fizerem necessários.

## Ouvidoria da AGIR

A Ouvidoria é um canal destinado aos usuários dos serviços públicos regulados pela AGIR, para que apresentem suas manifestações conforme classificação abaixo:



**SUGESTÃO**

Envie uma ideia ou proposta de melhoria dos serviços públicos.



**RECLAMAÇÃO**

Manifeste sua insatisfação com um serviço público.



**ELOGIO**

Expresse se você está satisfeito com um atendimento público.



**DENÚNCIA**

Comunique irregularidade praticada contra a administração pública.



**SOLICITAÇÃO**

Peça um atendimento ou uma prestação de serviço.

No serviço público, a Ouvidoria faz o papel de ponte entre os usuários e a Administração Pública, que são os órgãos, entidades e agentes públicos que trabalham em diversos setores do governo federal, estadual e municipal.

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, analisa, orienta e encaminha aos responsáveis pela análise ou apuração do caso.

Quando inviável conciliação, por vezes é necessária abertura de Processo Administrativo de Ouvidoria.

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



#### **4. Ações da Ouvidoria da AGIR previstas para 2023:**

- ☒ Continuidade na implementação da Lei Geral de Proteção de Dados;
- ☒ Continuidade da utilização do sistema e-CIGA pela AGIR, com a realização de suporte interno, capacitação dos servidores e intermediação de problemas pelo setor de Ouvidoria da AGIR;
- ☒ Continuidade do aprimoramento da página eletrônica da AGIR, especialmente na promoção de transparência ativa;
- ☒ Continuidade no aprimoramento das redes sociais da AGIR;
- ☒ A partir da implementação da Resolução nº 013/2022, que regulamenta o atendimento aos usuários e institui o Relatório Trimestral de atendimento dos serviços de atendimento ao consumidor e das ouvidorias dos prestadores regulados, promover maior aproximação entre as Ouvidorias e SACs dos prestadores regulados;

# AÇÕES INSTITUCIONAIS

## PRINCÍPIOS E INSTRUMENTOS DE GESTÃO

A AGIR adota as melhores práticas de governança de modo a reforçar sua credibilidade perante os usuários, poder concedente e prestadores de serviços públicos, a confiabilidade de seus controles internos e a transparência na gestão. A boa governança é essencial, pois mantém o bom funcionamento da instituição, assegura sua perenidade, gera confiança e credibilidade, protege os interesses dos usuários, poder público e prestadores de serviços e garante um tratamento justo e igualitário para todos.

A AGIR ainda conta com uma estrutura atualizada de órgãos de gestão, políticas e instrumentos para promoção da governança. Conheça os pilares dessa estrutura orientadora da governança e de uma cultura ética:

- Protocolo de Intenções da AGIR;
- Código de Ética;
- Regimento Interno;
- Resoluções Normativas;
- Resoluções e Decretos;
- Carta de Serviços ao Usuário;
- Manual de Redação da AGIR.

O aprimoramento da solidez destes atos apoia a criação e a manutenção de um ambiente mais seguro para a atividade regulatória, pois garante o alinhamento da gestão aos princípios e valores estabelecidos, reforça os compromissos da Agência e melhora a confiança de usuários, prestadores de serviço e Poder Concedente.

## Compromissos voluntários

Endossamos iniciativas nacionais e internacionais que debatem questões sociais, ambientais, econômicas e de direitos humanos, de forma a ampliar nosso potencial de contribuição para o desenvolvimento sustentável. Para reafirmar o seu compromisso com o desenvolvimento sustentável, a AGIR participa voluntariamente de iniciativas nacionais e internacionais que debatem sobre questões sociais, ambientais e econômicas. Dentre elas, destacam-se:

- Os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS;
- Câmara Técnica de Saneamento Básico, Recursos Hídricos e Saúde da Associação Brasileira das Agências de Regulação - ABAR;
- Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Rio Itajaí;
- Conselhos Municipais de Saneamento Básico;
- Instituto Brasileiro de Auditoria de Obras Públicas (IBRAOP);
- Colegiado de Consórcios Públicos - Federação Catarinense de Municípios (FECAM), com a coordenação das Comissões Técnicas de “Meio Ambiente” e “Jurídico e Legislação”;
- Colegiado de Saneamento Ambiental - Associação dos Municípios do Vale Europeu (AMVE);
- Câmara de Assessoramento Técnico (CAT) do Comitê de Gerenciamento Bacia Hidrográfica do Rio Itajaí (Comitê do Itajaí);
- Câmara Temática de Gestão de Perdas da ABES-SC.

## PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS

### 50º CONGRESSO NACIONAL DE SANEAMENTO BÁSICO DA ASSEMAE - Porto Alegre

Diretor Geral, Dr. Daniel Narzetti convidado para palestrar sobre instrumentos de reequilíbrio econômico-financeiro no Painel 3 - Regulação dos serviços de saneamento básico: consolidação da regulação tarifária

### 4º ENARMIS - ENCONTRO NACIONAL DAS AGÊNCIAS REGULADORAS MUNICIPAIS E INTERMUNICIPAIS DE SANEAMENTO - Florianópolis

Participação da equipe da AGIR na organização e apresentação dos painéis durante o evento

### MISSÃO TÉCNICA INOVAJUNTOS: BRASIL-PORTUGAL - Brasília

Diretor Geral, Daniel Narzetti, apresenta case de sucesso da Agência de Regulação, na perspectiva do associativismo municipalista.

### FÓRUM DO SANEAMENTO 2022 - São Paulo

Evento com as principais lideranças dos setores público e privado envolvidos com investimentos e projetos relacionados ao saneamento com o propósito de entender os desafios que se apresentam para 2022 no cenário macroeconômico e político, e os efeitos para o Novo Marco do Saneamento Básico.

Diretor Geral, Dr. Daniel Narzetti, participou do workshop sobre a Capacidade Econômico-Financeira para o cumprimento de metas de regulação.



## **1º SEMINÁRIO DE GESTÃO DE PERDAS DE ÁGUA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA EM SISTEMA DE ABASTAECIMENTO DE ÁGUA - Blumenau**

Palestra com o Professor Heber Pimentel Gomes - professor titular da Universidade Federal da Paraíba e coordenador do Laboratório de Eficiência Energética e Hidráulica em Saneamento e Daniel Manzi - coordenador de Fiscalização na Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento da Bacia dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá (Ares-PCJ) - Participação e apoio da equipe técnica da AGIR.

## **CURSO GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS EM SANEAMENTO BÁSICO- Blumenau**

Curso ministrado por Dr. Carlos Roberto de Oliveira, secretário executivo da Câmara Técnica Jurídica da Abar; diretor da Agência Reguladora ARES-PCJ (SP); e Dr. Thiago Marrara, professor de Direito Administrativo da Universidade de São Paulo na Faculdade de Direito de Ribeirão Preto (FDRP/USP) - Evento promovido pela AGIR em parceria com a AMVE voltado aos municípios regulados.

## **SEMINÁRIO DE RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS PROMOVIDO PELO TRIBUNAL DE CONTAS DE SANTA CATARINA (TCE-SC) EM PARCERIA COM O INSTITUTO DO MEIO AMBIENTE (IMA) - FLORIANÓPOLIS**

Apresentação do Gerente de Estudos Econômico-Financeiros da AGIR, André Domingos Goetzinger no painel “Sustentabilidade na Gestão dos Aterros Sanitários - Avanços e Desafios”

## **CURSO GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS EM SANEAMENTO BÁSICO - MÓDULO II - Blumenau**

Evento promovido pela AGIR em parceria com a AMVE voltado aos municípios regulados, objetivando capacitar os agentes da administração pública sobre responsabilidades, importância e planejamento em ações de gestão e de fiscalização de contratos na área de saneamento básico.

Palestras com o Diretor Geral, Dr. Daniel Narzetti e Gerente de Saneamento Básico, Ricardo Hübner.

## METODOLOGIA ACERTAR

Considerando a publicação da Portaria nº 719/2018 do Ministério de Desenvolvimento Regional (MDR), que instituiu a metodologia para auditoria e certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), a AGIR executou a auditoria (1º Ciclo - avaliação da confiança sem os testes de controle) e elaborou com equipe própria os Relatórios de Certificação do ACERTAR relacionados aos prestadores mencionados a seguir: BRK Ambiental - Blumenau, Guabiruba Saneamento, SAMAE Blumenau, SAMAE Brusque, SAMAE Gaspar, SAMAE Pomerode e SAMAE Timbó.



Em novembro de 2022, as agências reguladoras AGIR, ARES e ARIS, por meio de cooperação técnica, efetuaram em campo o 3º ciclo de auditoria e certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS), de acordo com a metodologia ACERTAR, na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento (CASAN). De forma complementar, com o apoio do Ministério de Desenvolvimento Regional (MDR) e assistência técnica contratada, a AGIR executou no segundo semestre a aplicação

integral da metodologia ACERTAR (5º ciclo) no SAMAE Blumenau, BRK Ambiental - Blumenau, SAMAE Gaspar, SAMAE Brusque, SAMAE Pomerode e SAMAE Timbó. Ainda, com equipe própria, iniciou a implementação do 2º ciclo na Concessionária Guabiruba Saneamento. A expectativa é de que todos os relatórios e resultados sejam divulgados durante o primeiro semestre de 2023. O ACERTAR, como ilustra a formação de seu nome - “A” de auditoria, “CERT” de certificação e “AR” de agências reguladoras -, propõe a execução padronizada, por parte das agências reguladoras, da auditoria e certificação dos dados do SNIS, tornando-os mais sólidos e confiáveis.

# AGENDA REGULATÓRIA 2023

---

Elaboração anual do Balanço Social - Relatório de Atividades da instituição

---

Acompanhamento do Marco Regulatório dos setores regulados

---

Aperfeiçoamento profissional da equipe e dos municípios através de capacitações e cursos, com disseminação dos conteúdos

---

Congresso de Interesse Regulatório

---

Continuidade na participação do Grupo Temático sobre auditoria em resíduos sólidos junto ao IBRAOP - Instituto Brasileiro de Auditoria de Obras Públicas

---

Curso de qualificação pessoal interno

---

Estudo de sustentabilidade econômico-financeira dos serviços prestados

---

Fiscalização regulatória da prestação dos serviços e Ouvidoria

---

Governança regulatória e Fortalecimento do controle social

---

Manutenção do Certificado de Responsabilidade Social da ALESC

---

Nova Normativa para promoção e cobrança de serviços públicos para sistemas individuais de esgotamento sanitário & Revisão das Normativas AGIR 01, 02 e 03.

---

Nova Lei de Licitações: Cursos e qualificações para aprimoramento dos processos de Licitação.

---

Novo Contrato de Concessão dos serviços de água e esgoto de Pomerode

---

Parcerias e acordos de Cooperação Técnica

---

Participação da Câmara Técnicas da ABES e ABAR

---

Reajustes Tarifários dos serviços públicos regulados

---

Revisão Tarifária Ordinária: CASAN; BluMob; BRK

---

# EXPEDIENTE

## ORGANIZAÇÃO

Relatório de Atividades Anual da Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR) do ano de 2022.

## SUPERVISÃO GERAL

Daniel Antonio Narzetti

## COORDENAÇÃO

Bruna de Andrade

## PRODUÇÃO DE CONTEÚDO

Ana Claudia Hafeman  
André Domingos Goetzinger  
Caio Barbosa de Carulice  
Luiza Sens Weise  
Luciano Gabriel Henning  
Lucilene Bezerra da Silva  
Maria de Fátima Martins  
Ricardo Hübner

## REVISÃO

Daniel Antonio Narzetti  
Bruna de Andrade

## PROJETO GRÁFICO

Daniel Antonio Narzetti

## FOTOS

AGIR

ENTRE EM CONTATO COM A  
**OUVIDORIA DA AGIR**  
PELOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

 (47) 3331-5827

[ouvidoria@agir.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@agir.sc.gov.br)

[www.agir.sc.gov.br](http://www.agir.sc.gov.br)

R. Alberto Stein nº 466, Bairro  
Velha, Blumenau/SC CEP  
89.036-200



agenciaAGIR



agenciareguladora\_agir



AGIR\_agencia

