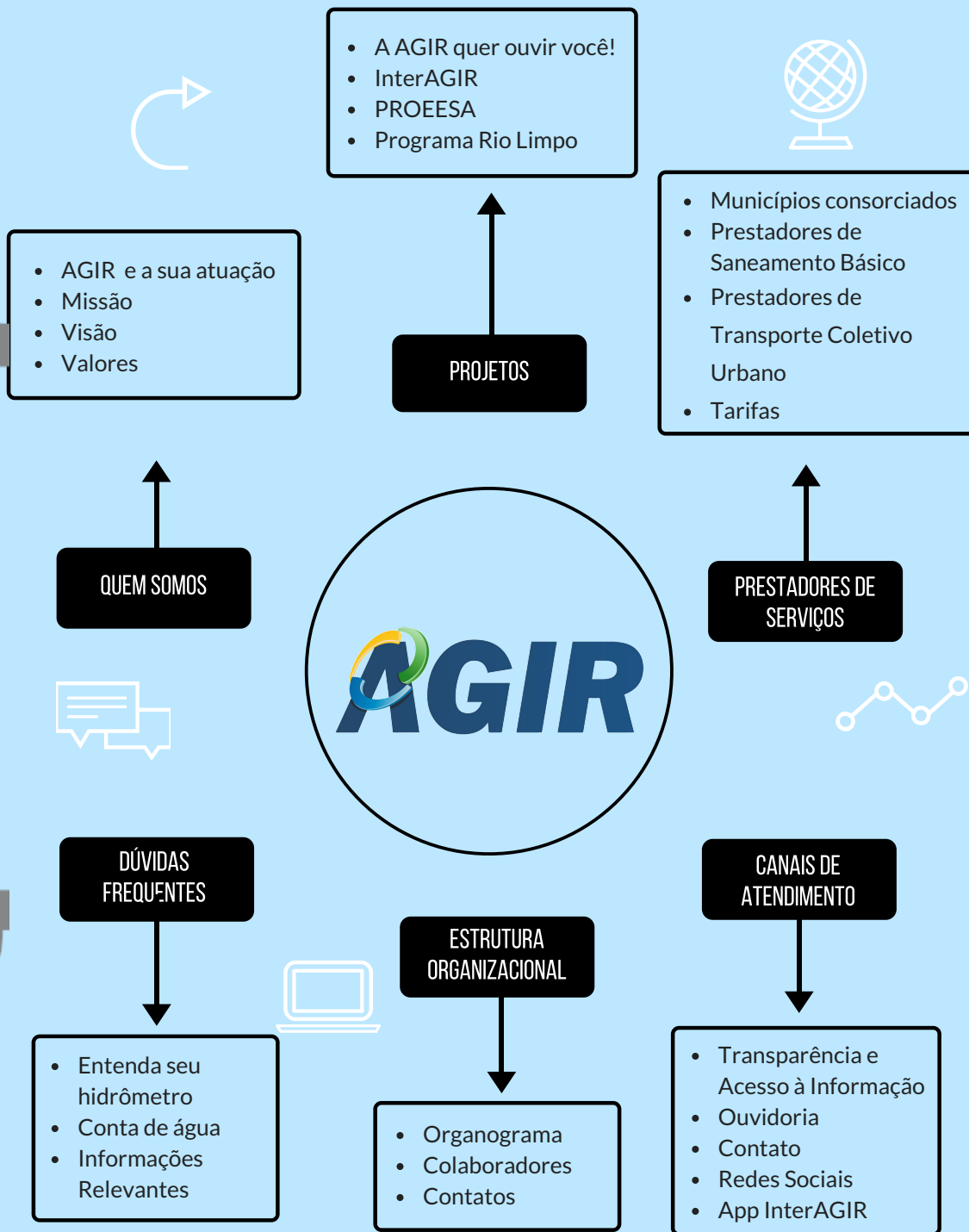


AGIR

**Agência Intermunicipal de Regulação
do Médio Vale do Itajaí**



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como obtê-los e por quais meios conseguir este acesso. O fornecimento destas informações é baseado nos princípios de participação, transparência, comprometimento com o atendimento, aprendizagem e participação do cidadão.

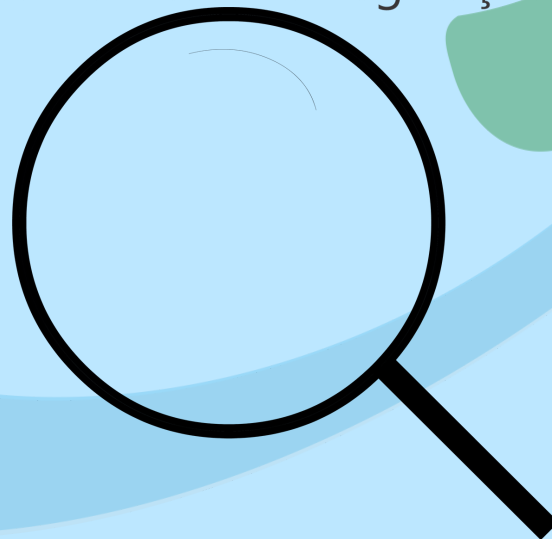


- Carta de Serviços. Disponível em <<http://www.gespublica.gov.br/carta-de-servi%C3%A7os>>. Acesso em: 21 de fevereiro de 2019.

QUEM SOMOS

AGIR e a sua atuação

A Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí - AGIR é um consórcio público intermunicipal, nos moldes da Lei nº 11.107/2005 e Decreto nº 6.017/2007, que atua no controle, regulação e fiscalização dos serviços públicos municipais de saneamento básico, compreendido como os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana, manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas; bem como atua na regulação de serviços de transporte coletivo urbano de passageiros.



QUEM SOMOS

Missão

Garantir por meio da regulação, controle e fiscalização, a prestação de serviços públicos municipais efetivos e com qualidade, primando pela universalização do atendimento aos usuários, proporcionando o diálogo e/ou fortalecimento da relação entre o poder público, usuários e prestadores de tais serviços.

Visão

Ser reconhecida pelo usuário, por meio de atuação efetiva e consolidada na regulação dos serviços públicos municipais do Médio Vale do Itajaí.

Valores

Ética, comportamento, cooperação, diálogo, equilíbrio, espírito de equipe, imparcialidade, independência, isonomia, responsabilidade social e ambiental, e transparência.

PROJETOS

A AGIR quer ouvir você!

O Projeto "A AGIR quer ouvir você!" tem como objetivo ampliar o acesso da população à Ouvidoria da AGIR - Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí, através de visitas periódicas nas ruas e praças dos municípios consorciados. Além da coleta de sugestões e reclamações da comunidade, são entregues folders da instituição, apresentados os serviços da AGIR e em quais plataforma é possível ter o acompanhamento deles. Em 2016, a Agência recebeu um certificado de reconhecimento como "Boa Prática" em gestão pública, na categoria "Qualidade na Gestão Pública", devido às ações desenvolvidas pelo projeto. A premiação foi promovida pela UDESC/ESAG.



PROJETOS

Premiação "A AGIR quer ouvir você!"



Na imagem acima, o selo de reconhecimento para o Projeto ""A AGIR quer ouvir você"", recebido pela AGIR, em 2016.

PROJETOS

InterAGIR

O aplicativo "InterAGIR" permite o envio de ocorrências relacionadas aos serviços de saneamento e transporte coletivo urbano dos municipais regulados à Ouvidoria da AGIR, via smartphones e tablets. Além disso, a ferramenta permite aos cidadãos o acompanhamento de comunicados de interrupções programadas do abastecimento de água, participação em pesquisa de satisfação, consulta de informações relevantes dos serviços regulados, tais como tarifas e reajustes praticados, horário de ônibus, educação ambiental, projetos desenvolvidos pela Agência Reguladora, informações institucionais e notícias.



PROJETOS

InterAGIR



O aplicativo "InterAGIR" está disponível no Google Play e em breve na App Store.

PROJETOS

Premiações InterAGIR

No ano de 2018, o projeto InterAGIR recebeu premiações nos seguintes eventos: Premiação de Boas Práticas em Gestão Pública da UDESC/ESAG, II Concurso de Boas Práticas de Rede de Ouvidorias e Prêmio FGV Direito Rio - Melhores Práticas em Regulação. Confira as certificações nas figuras abaixo:



PROJETOS

PROEESA

O Projeto de Redução de Perdas e Eficiência Energética no Abastecimento de Água (ProEESA) é uma parceria da Secretaria Nacional de Saneamento Ambiental do Ministério das Cidades com o Ministério Federal da Cooperação Econômica e do Desenvolvimento (BMZ) da Alemanha, realizado pela Cooperação Alemã para o Desenvolvimento Sustentável (GIZ). Esta rede de aprendizagem capacita entidades prestadoras de serviços, visando o planejamento de metas, programas e ações para obter melhorias.



ProEESA

Projeto de Eficiência Energética em
Sistemas de Abastecimento de Água

PROJETOS

PROEESA



Na imagem acima, o 1º encontro do ProEESA, em 2017.

Na imagem abaixo, entrega de certificados do ProEESA, em 2018



PROJETOS

Programa Rio Limpo

O Programa Rio Limpo foi uma ação conjunta da Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí - AGIR, BRK Ambiental Blumenau S.A., Fundação do Meio Ambiente de Blumenau - Faema, do Ministério Público de Santa Catarina, da Associação dos Municípios do Médio Vale do Itajaí - Ammvi, da Fundação do Meio Ambiente de Santa Catarina - Fatma, da Caixa Econômica Federal, Prefeitura Municipal de Blumenau e Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto de Blumenau - SAMAE. O objetivo foi efetuar vistorias em imóveis que já contam com a coleta e tratamento de esgoto, para verificar a regularidade das ligações domiciliares, bem como se há separação da água da chuva da ligação de esgoto. O projeto foi realizado nos anos de 2016 e 2017.



PROJETOS

Programa Rio Limpo



Na imagem acima, a logo do Programa Rio Limpo.

MUNICÍPIOS CONSORCIADOS

Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Blumenau, Botuverá, Brusque, Doutor Pedrinho, Gaspar, Guabiruba, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros, Rodeio, Timbó.



PRESTADORES DE SERVIÇOS

Prestadores de Serviços de Abastecimento de Água

Apiúna- CASAN
Ascurra- CASAN
Benedito Novo- CASAN
Blumenau- SAMAE
Botuverá- CASAN e
Prefeitura Municipal
Brusque- SAMAE
Doutor Pedrinho- CASAN



Gaspar- SAMAE
Guabiruba- Prefeitura
Municipal
Indaial- CASAN
Pomerode- SAMAE
Rio dos Cedros- CASAN
Rodeio- CASAN
Timbó- SAMAE

PRESTADORES DE SERVIÇOS

Prestadores de Serviços de Esgotamento Sanitário

Apiúna- CASAN

Ascurra- CASAN

Benedito Novo- CASAN

Blumenau- BRK Ambiental

Blumenau S.A.

Botuverá- Prefeitura Municipal

Brusque- SAMAE



Doutor Pedrinho- CASAN

Gaspar- SAMAE

Guabiruba- Prefeitura Municipal

Indaial- CASAN

Pomerode- SAMAE

Rio dos Cedros- CASAN

Rodeio- CASAN

Timbó- SAMAE

PRESTADORES DE SERVIÇOS

Prestadores de Serviços de Coleta de Resíduos Sólidos Urbanos

Apiúna- Prefeitura Municipal
Ascurra- Prefeitura Municipal
Benedito Novo- Prefeitura
Municipal
Blumenau- SAMAE
Botuverá- Prefeitura Municipal
Brusque- RECICLE
Doutor Pedrinho- Prefeitura
Municipal



Gaspar- SAMAE
Guabiruba- Prefeitura Municipal
Indaial- Prefeitura Municipal
Pomerode- SAMAE
Rio dos Cedros- Prefeitura
Municipal
Rodeio- Prefeitura Municipal
Timbó- SAMAE

PRESTADORES DE SERVIÇOS

Prestadores de Transporte Coletivo Urbano

Apiúna- Alvostur

Blumenau- BLUMOB

Botuverá- Prefeitura Municipal

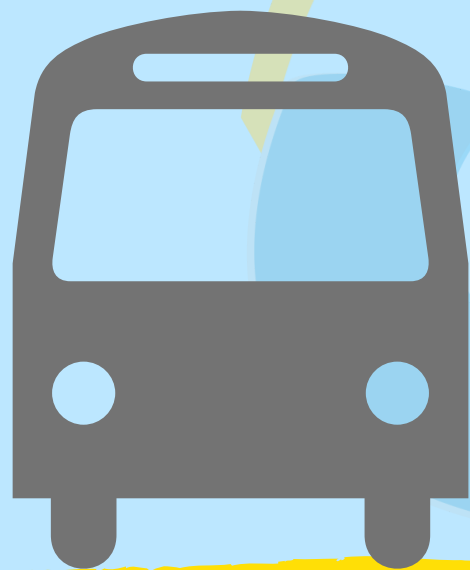
Gaspar- Coletivo Caturani

Indaial- Rainha

Pomerode- Volkmann

Rio dos Cedros- Lancatur

Timbó- Expresso Presidente

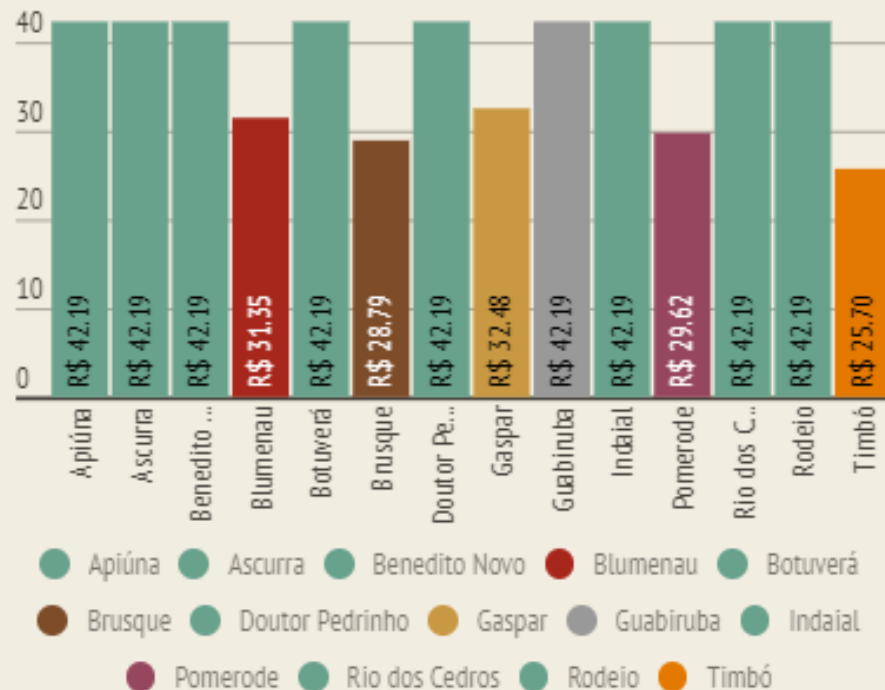


TARIFAS

TARIFAS MÍNIMA DE ÁGUA (10M³)

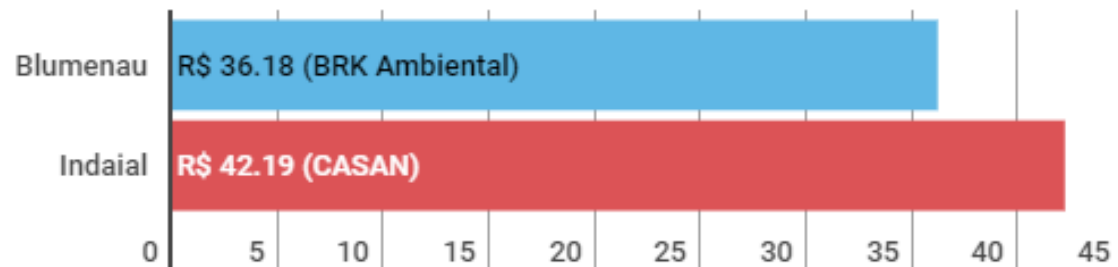
Tarifas mínimas de água dos municípios regulados pela AGIR, considerando uma categoria/economia residencial. (Abril/2019)

- Municípios abastecidos pela CASAN: Azul
- Municípios abastecidos por SAMAE ou Prefeitura: Demais cores



TARIFAS

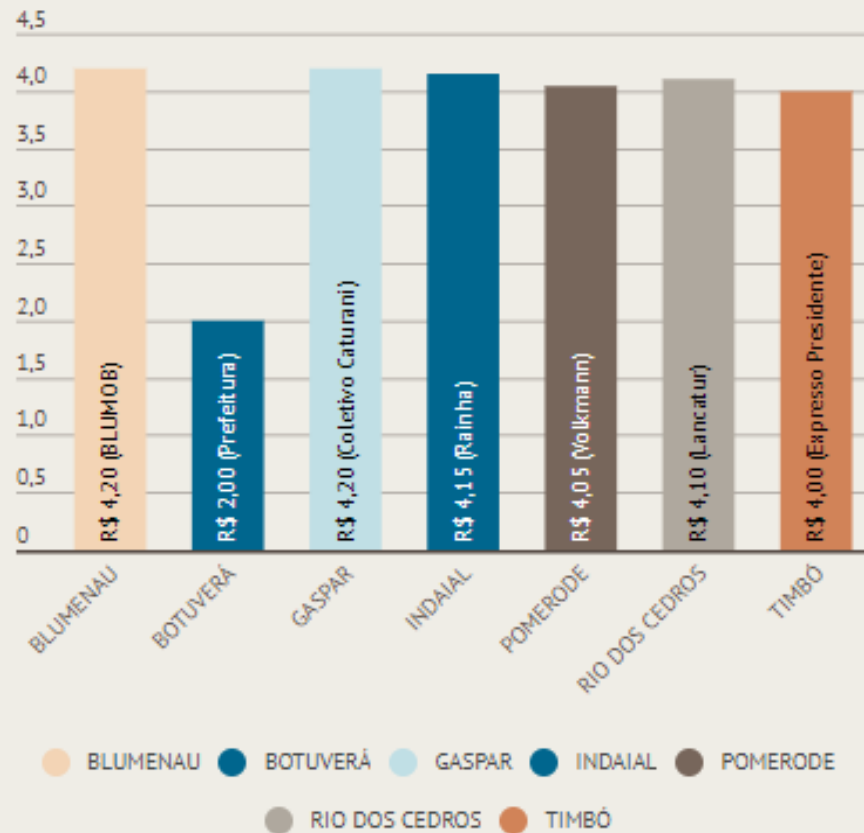
Tarifa mínima residencial de
esgoto nos municípios
regulados (10 m³)
Abril/2019.



TARIFAS

TARIFAS DE TRANSPORTE COLETIVO URBANO

Mês referência: Março/2019



DÚVIDAS FREQUENTES



Entenda seu hidrômetro

Ele tem a aparência de um relógio e funciona nos moldes do velocímetro de um automóvel. A diferença é que o hidrômetro se movimenta quando a água passa em seu interior. Essa água pode estar sendo consumida ou desperdiçada, vazando por canos com problemas ou torneiras e descargas desreguladas. Daí a importância do acompanhamento frequente da movimentação do hidrômetro, principal meio de antecipar eventuais picos de consumo ou identificar rapidamente vazamentos.

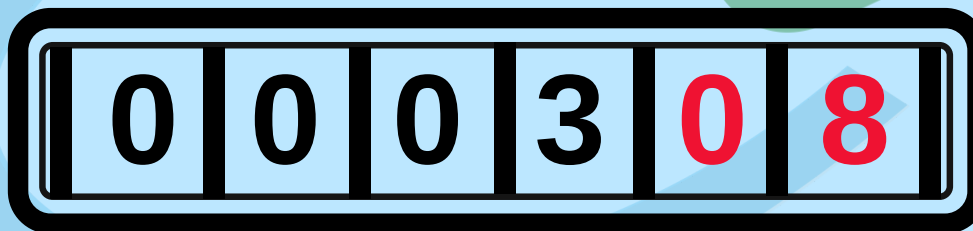
A leitura do hidrômetro é simples. O equipamento tem seis números- quatro pretos e dois vermelhos. Para acompanhar o consumo em sua residência ou empresa, concentre-se nos dígitos pretos. Eles mostram quantos metros cúbicos de água foram consumidos.

DÚVIDAS FREQUENTES



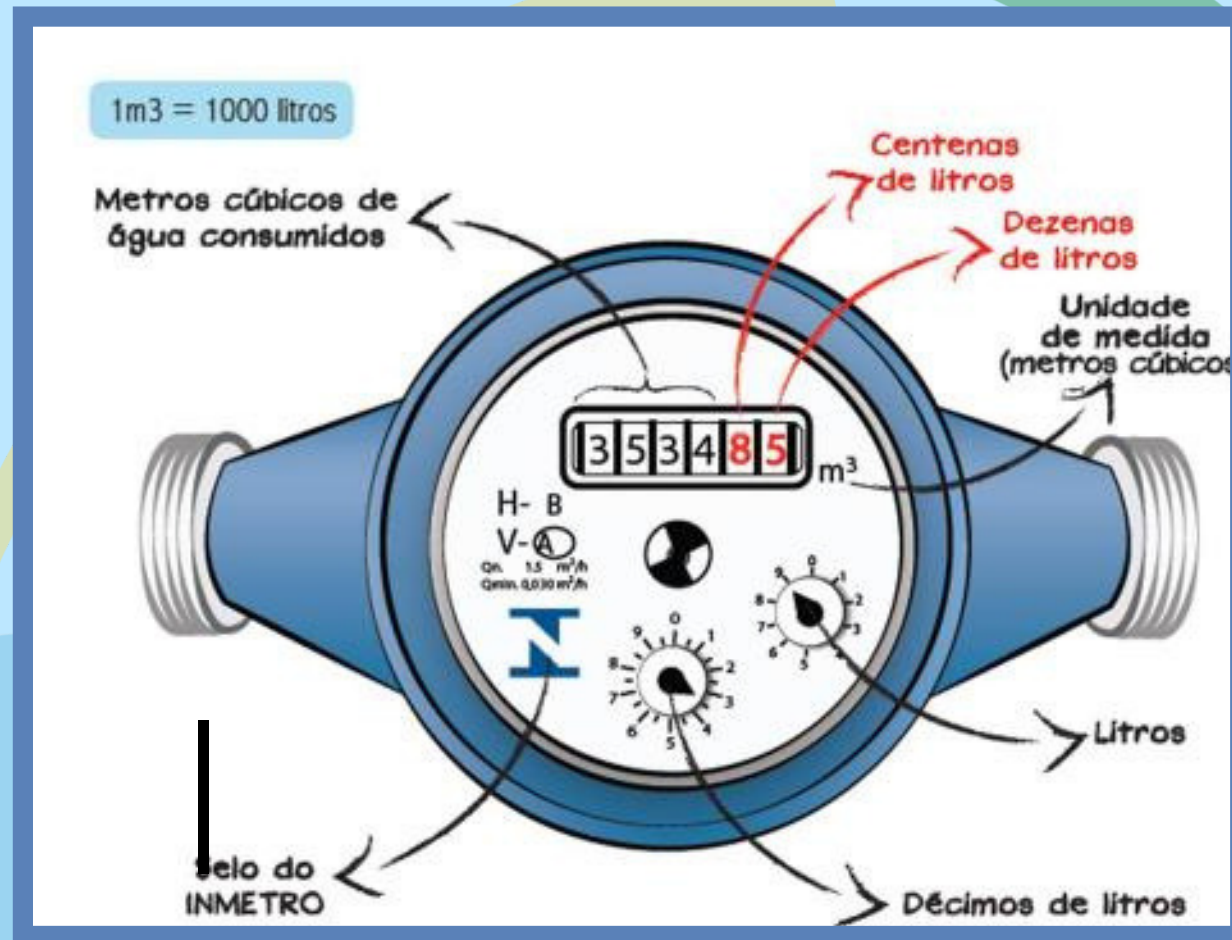
Entenda seu hidrômetro

Digamos que você tenha "lido" o relógio no dia 1º de determinado mês e anotado todos os números registrados 0003 (pretos) 08 (vermelhos). Duas semanas depois, no dia 15, o hidrômetro marca 0010 (pretos) e 01 (vermelhos). Para calcular o consumo do período, ignore os dois últimos números (o 08 da primeira leitura e o 01 da segunda). Dessa forma, é fácil verificar que passaram pelo hidrômetro, no período, 7 metros cúbicos de água. Um metro cúbico é equivalente a mil litros de água.



DÚVIDAS FREQUENTES

Entenda seu hidrômetro



Fonte: www.acquatecnologia.com.br

DÚVIDAS FREQUENTES

Entenda sua conta de água



FATURA DE SERVIÇOS

opção de débito automático: **1** Matricula/CDC **2**

3 Dados do Cliente

4 Endereço de Entrega

5 Categorias/Economias

6 Leitura Anterior

7 Leitura Atual

8 Histórico de Consumo dos 6 meses anteriores

9 Média de consumo

10 Vencimento

11 Total a Pagar

COMPROVANTE DE CAIXA

Matricula/CDC	Matricula	Vencimento	Total a Pagar

Modelo da conta de água (SAMAE de Blumenau/SC). Detalharemos abaixo, as informações para você.

DÚVIDAS FREQUENTES

Entenda sua conta de água



- 1- **Matrícula/CDC:** número que identifica a ligação de água no imóvel;
- 2- **Mês de Referência:** mês e ano que indicam a conta;
- 3- **Dados do Cliente:** nome do usuário;
- 4- **Endereço de Entrega:** endereço do imóvel;
- 5- **Categoria/Economias:** tipo de ocupação, se residencial ou comercial, e a quantidade de imóveis abastecidos;
- 6- **Leitura Anterior:** leitura do mês anterior;
- 7- **Leitura Atual:** leitura do mês atual;

DÚVIDAS FREQUENTES

Entenda sua conta de água



- 8- Histórico de Consumo dos 6 meses anteriores:** consumo medido dos últimos seis meses;
- 9- Média de Consumo:** mostra a média dos últimos 6 meses;
- 10- Vencimento:** dia, mês e ano referentes ao vencimento da conta;
- 11- Total a Pagar:** é o total da somatório dos valores de água, esgoto e demais serviços faturados.

INFORMAÇÕES RELEVANTES

Data Logger

O Data Logger, é um equipamento eletrônico que possibilita o registro de dados de pressão em sistemas de abastecimento de água. O aparelho é utilizado pela AGIR para verificação de pressão em ocorrências de falta d'água e/ou pressão elevada, bem como para mapeamento de redes de abastecimento dos prestadores de serviços de saneamento básico.



Na imagem acima, o modelo de um Data Logger que a AGIR utiliza.

CANAIS DE ATENDIMENTO

Portal da Transparência



O objetivo do Portal da Transparência é assegurar a boa e correta aplicação dos recursos públicos aumentando a transparência da gestão pública, permitindo que o cidadão acompanhe como o dinheiro público está sendo utilizado e ajude a fiscalizar.

O portal está disponível no endereço eletrônico da AGIR: www.agir.sc.gov.br



PORTAL DA
TRANSPARÊNCIA

ACESSE

CANAIS DE ATENDIMENTO



Acesso à Informação

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamenta o direito de acesso à informação previsto na Constituição. Conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), ela entrou em vigor em 16 de maio de 2012 e criou mecanismos que possibilitam que qualquer pessoa, sem necessidade de apresentar motivo, receba informações públicas requeridas a órgãos e entidades.

O Acesso à Informação está disponível no endereço eletrônico da AGIR:
www.agir.sc.gov.br

DOS PRAZOS

Os pedidos de acesso à informação, conforme disposições da Lei Federal nº 12.527/11, serão respondidos em até 20 dias, prorrogáveis por mais de 10 dias, mediante justificativa.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Ouvidoria

A Ouvidoria é o canal direto de relacionamento do usuário com a AGIR e com os prestadores de serviços de saneamento básico e transporte coletivo urbano dos municípios consorciados. O usuário poderá encaminhar para a Ouvidoria sua reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou solicitar informação quando não satisfeito com atendimento realizado pelo prestador de serviços responsável.

ATENÇÃO: O usuário precisa registrar sua reclamação primeiramente para o prestador de serviços. Se não atendido, contatar a AGIR. Para registro de manifestação na Ouvidoria da Agência Reguladora, o usuário deverá informar o número de protocolo/registro de atendimento no prestador de serviços.

CANAIS DE ATENDIMENTO



Ouvidoria

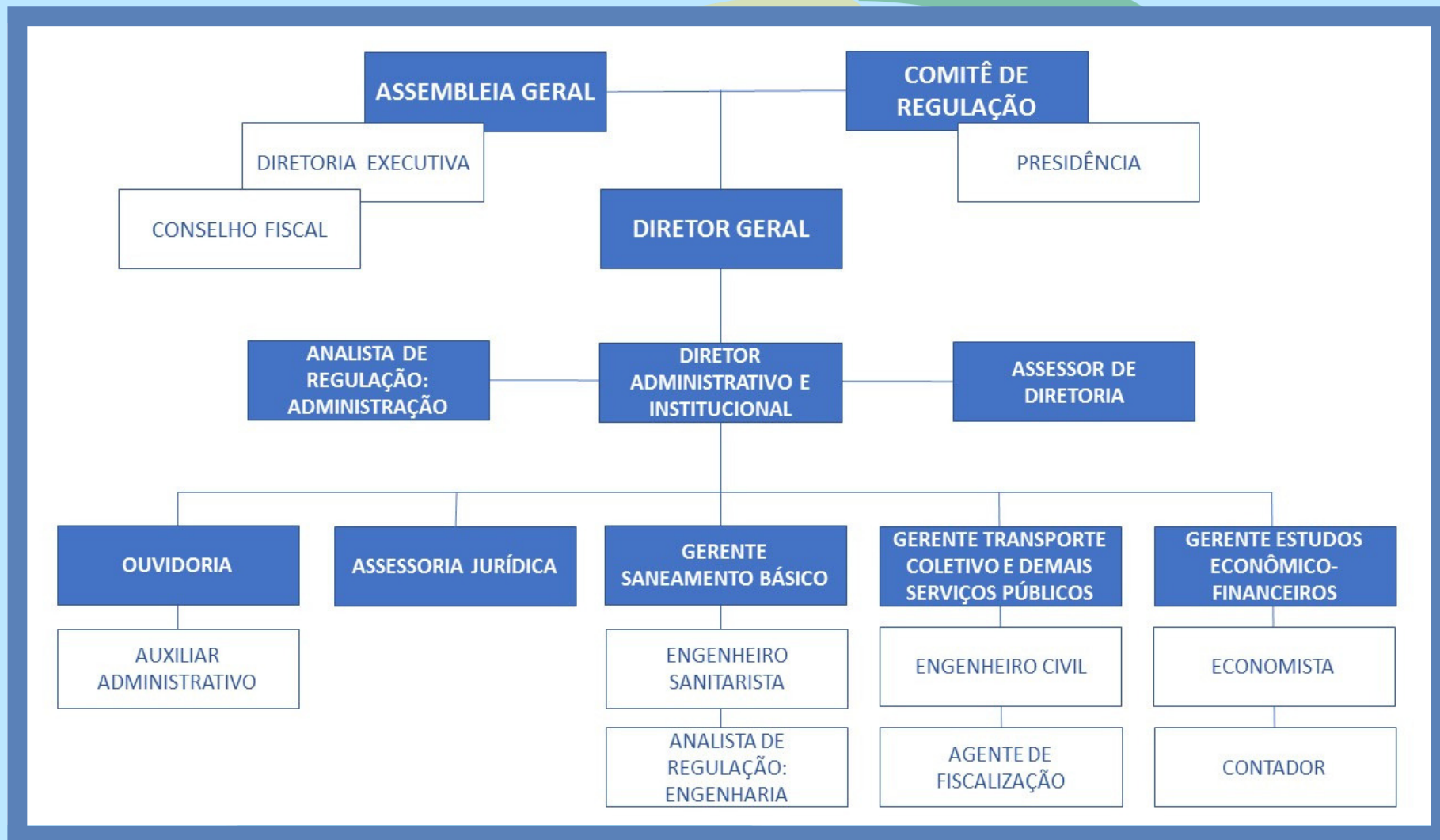
A partir do contato, a Ouvidoria da AGIR atuará como facilitadora da solução do conflito, tomando as providências cabíveis de acordo com as normativas aplicáveis aos serviços públicos regulados.

DOS PRAZOS

Os prazos para respostas das manifestações dos usuários pela ouvidoria da AGIR são de 8 dias úteis, prorrogáveis pelo mesmo período mediante justificativa do Prestador de Serviços, conforme disposto na Resolução Normativa nº 004/2013 da AGIR.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Organograma



ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Equipe Técnica

DIRETOR GERAL
Heinrich Luiz Pasold



E-mail: pasold@agir.sc.gov.br

Telefone: [47] 3331-5837

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

DIREÇÃO ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL

DIRETORA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL

Ana Claudia Hafemann



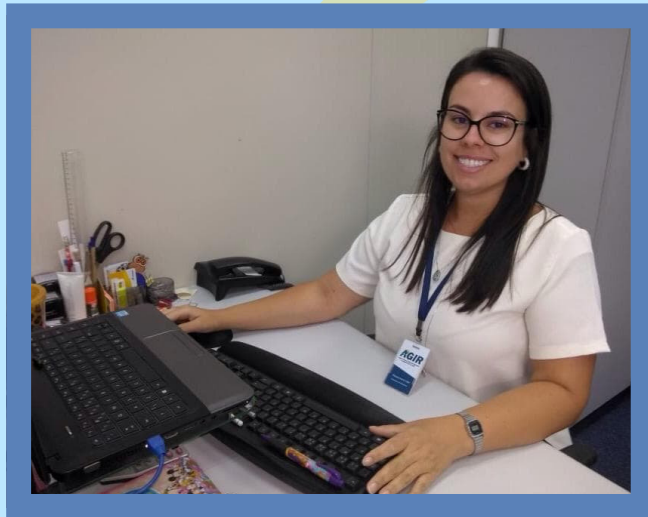
E-mail: ana@agir.sc.gov.br

Telefone: [47] 3331-5828

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

SETOR ADMINISTRATIVO

ASSESSORA DA DIRETORIA
Thayana Seibt



E-mail: secretaria@agir.sc.gov.br
Telefone: [47] 3331-5848

ESTAGIÁRIA DE TURISMO
Aline dos Santos de Assis



E-mail: assessoria@agir.sc.gov.br
Telefone: [47] 3331-5804

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

SETOR DE OUVIDORIA

OUVIDOR

Vitor Zanella Junior



E-mail: ouvidoria@agir.sc.gov.br

Telefone: [47] 3331-5827

ESTAGIÁRIA DE JORNALISMO

Nátaly Regina Lopes



E-mail: noticias@agir.sc.gov.br

Telefone: [47] 3331-5851

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

ASSESSORIA JURÍDICA

ASSESSOR JURÍDICO
Luciano Gabriel Henning



E-mail: juridico@agir.sc.gov.br
Telefone: [47] 3331-5819

ASSESSORA JURÍDICA
Maria de Fátima Martins



E-mail: fatima@agir.sc.gov.br
Telefone: [47] 3331-5850

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

GER. DE CONTR., REG. E FISC. DE TRANSPORTE
COLETIVO E DEMAIS SERV. PÚBL.

Daniel Antonio Narzetti



E-mail: transportes@agir.sc.gov.br
Telefone: 3331-5829

GER. DE ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIRO
André Domingos Goetzinger



E-mail: andre@agir.sc.gov.br
Telefone: 3331-5822

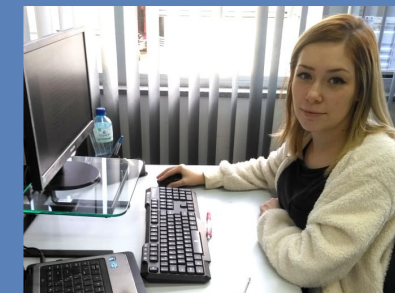
ECONOMISTA

Ademir Manoel Gonçalves



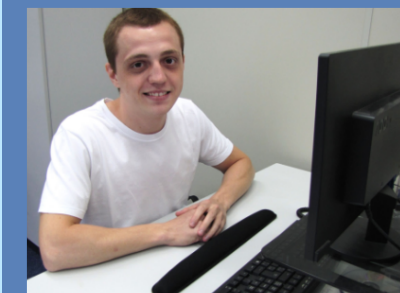
E-mail: ademir@agir.sc.gov.br
Telefone: 3331-5826

ESTAGIÁRIA DE ENG. CIVIL
Bárbara Moreira Veiga



E-mail: economia@agir.sc.gov.br
Telefone: 3331-5853

ESTAGIÁRIO DE ECONOMIA
Ricardo Antonio de Souza



E-mail: economia@agir.sc.gov.br
Telefone: 3331-5853

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO

GERENTE DE CONTR., REG. E FISC. DE SANEAMENTO BÁSICO

Ricardo Hübner



E-mail: ricardo@agir.sc.gov.br

Telefone: 3331-5845

AGENTE ADMINISTRATIVO-TÉCNICO

Caio Barbosa de Carulice



E-mail: caio@agir.sc.gov.br

Telefone: 3331-5845

ESTAGIÁRIA DE ENG. CIVIL

Carolina Hamann



E-mail: fiscalizacao@agir.sc.gov.br

Telefone: 3331-5853

ESTAGIÁRIA DE QUÍMICA

Bianca Alves



E-mail: engenharia@agir.sc.gov.br

Telefone: 3331-5853

CANAIS DE ATENDIMENTO

Contatos



[47] 3331-5827



ouvidoria@agir.sc.gov.br



AgenciaAGIR



@agenciareguladora_agir



agênciaAGIR



www.agir.sc.gov.br



Aplicativo InterAGIR





**Agência Intermunicipal de Regulação
do Médio Vale do Itajaí**

**Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos
Municipais do Médio Vale do Itajaí – AGIR**

Rua: Alberto Stein, nº. 466 – 1º Andar – Bairro: Velha, Blumenau/SC

Segunda a sexta-feira, das 8h às 12h e das 13h às 17h.

CNPJ nº. 11.762.843/0001-41

PRESIDENTE DA AGIR

Marildo Domingos Felippi

DIREÇÃO GERAL

Heinrich Luiz Pasold

PROJETO GRÁFICO, ELABORAÇÃO DE TEXTO E DIAGRAMAÇÃO

Nátaly Regina Lopes - Estagiária de Jornalismo

REVISÃO E ORGANIZAÇÃO

Vitor Zanella Junior - Ouvidor

Blumenau, 04 de abril de 2019.