

# RELATÓRIO ANUAL

## Balanço Social 2020



# SUMÁRIO

MENSAGEM DO PRESIDENTE - Marildo Domingos Felippi	1
COMITÊ DE REGULAÇÃO MENSAGEM DO PRESIDENTE	2
MENSAGEM DO DIRETOR GERAL	3
MISSÃO, VISÃO E VALORES	4
PERFIL	5
RELAÇÃO DE MUNICÍPIOS CONSORCIADOS	6
COMPETÊNCIAS	7
A ESTRUTURA DA AGIR	8
ASSEMBLEIA GERAL	10
COMITÊ DE REGULAÇÃO	11
COM QUEM ATUAMOS	12
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL	13
PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO 2020	17
PROJEÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2021	18
GERÊNCIA DE ESTUDOS ECONÔMICO-FINANCEIROS	19
GERÊNCIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO	22
GERÊNCIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE TRANSPORTE COLETIVO E DEMAIS SERVIÇOS PÚBLICOS	31
ASSESSORIA JURÍDICA	34
OUVIDORIA	36
AÇÕES INSTITUCIONAIS	42
AGENDA REGULATÓRIA 2021	51



## MENSAGEM DO PRESIDENTE MARILDO DOMINGOS FELIPPI



Ao concluir o meu segundo mandato como Presidente da AGIR, nossa agência de regulação, que também neste ano completou seu décimo ano de funcionamento é motivo de agradecer por tudo que aconteceu. Desde o contato mais próximo com a equipe AGIR, os contatos com reguladores nacionais e internacionais, tudo, de uma ou de outra forma contribuindo para o fortalecimento da instituição e das pessoas. Também nesta oportunidade quero expressar de público a minha gratidão por todos os gestos, por todas as palavras e por todo apoio com que fui distinguido e honrado por todos os prefeitos integrantes deste consórcio e que jamais me deixaram de incentivar. Nestes dois períodos em que estive frente a AGIR, senti em vários momentos que ser prefeito e estar prefeito de um município são duas posições bem distintas. Nem sempre é confortável concordar com a aplicação de alguma ação mais forte, por força da função regulatória, determinada pela equipe técnica e que irá trazer alguma consequência para um colega prefeito, com o qual se tem uma relação além da institucional.

Mas é este o papel da regulação e quando assumimos a direção de uma entidade reguladora, a decisão técnica bem respaldada, não irá criar qualquer situação melindrosa, pelo contrário, vai apresentar uma solução para que um equívoco seja revisto e até aperfeiçoado.

No transcorrer destes mandatos tive a satisfação que ver e apreciar que a nossa AGIR conquistou o seu espaço técnico e regulatório, como o reconhecimento da ANA como uma das quatro melhores agências brasileiras. Também a Assembleia Legislativa Catarinense uma vez mais premiou a AGIR como um dos destaques catarinenses, prêmio este outorgado pela terceira vez. Também foi com muito orgulho que recebemos como novo consorciado, o Município de Jaraguá do Sul na regulação do transporte coletivo e ainda a adesão plena no nosso querido vizinho, o Município de Luiz Alves. Estes dois novos consorciados já estão fazendo a diferença com as suas presenças constantes com os nossos técnicos, tanto nas fiscalizações como nas consultas e reuniões de trabalho.

No decorrer destes dois anos frente a AGIR, além de ter a oportunidade de através da regulação expandir os conhecimentos pessoais, também não se pode deixar de mencionar que novas amizades foram consolidadas, tanto dentro da regulação nacional, como também a oportunidade da troca de conhecimento e experiências com os profissionais da regulação do além mar.

O encerramento deste mandato, ao invés de significar um certo fim de mais uma etapa frente a gestão pública, vejo sim, a abertura de novos caminhos que ainda têm muito à ser explorado e desenvolvido, sempre colando em primeiro lugar, o bem estar da sociedade.

Marildo Domingos Felippi  
Presidente da AGIR

## COMITÊ DE REGULAÇÃO MENSAGEM DO PRESIDENTE



Não apenas a AGIR e o Comitê de Regulação da agência foram desafiados em 2020, mas a toda a humanidade. Em meio ao enfrentamento da pandemia de COVID-19 para que fosse possível executarmos nossa missão de trazer a voz da sociedade à atividade de regulação, foi necessário rapidamente reestruturar, reorganizar e adaptar-se a realidade imposta. Mesmo em um ano onde muitos enfrentaram irreparáveis perdas de pessoas queridas, dedicamo-nos ao máximo para aprimorar os procedimentos de regulação e buscar a justa e aprimorada fiscalização dos serviços regulados pela AGIR.

Diante da adversidade trazida por este cenário de incertezas, dos impactos negativos impostos aos cidadãos, tanto pela instabilidade econômica, quanto pela necessária mudança de hábitos, processos e comportamentos que se tornaram obrigatórios, não nos furtamos da nossa missão essencial de acompanhar a regulação das atividades dos prestadores de serviços públicos. Aplicamos nossa máxima dedicação na atividade de adequação da prestação de serviços públicos com a sincera intenção de conciliar a qualidade dos serviços oferecidos aos consumidores com o equilíbrio econômico-financeiro dos concessionários. Frente a arduidade da tarefa de conciliar antagonismos e interesses, buscamos, sem nunca nos afastarmos da transparência, intermediar estes conflitos promovendo a fiscalização, enaltecendo o planejamento e indicando ajustamentos na prestação dos serviços públicos, sempre objetivando a aplicação da lei e a melhor atenção ao que é justo.

Seguiremos trilhando tal caminho, pautados pela defesa de nossa tarefa institucional de aplicar os preceitos desejados pela sociedade e vinculatórios aos prestadores dos serviços públicos, com o cumprimento dos preceitos de eficiência, transparência, impessoalidade, moralidade administrativa e modicidade tarifária. Contribuindo sempre para o fortalecimento da segurança jurídica das relações dos prestadores dos serviços públicos com a administração pública e com os usuários, enaltecendo sempre o bom uso erário, a conservação dos recursos naturais e ao fortalecimento da confiança sistema de regulação dos serviços públicos.

Christian M. Panini de Carvalho

Presidente do Comitê de Regulação da AGIR

## MENSAGEM DO DIRETOR GERAL



2020. O que dizer sobre este ano? Seria por demais simples fazer um breve relato sobre a ação do COVID-19 ou apenas tecer lamúrias sobre o que “foi perdido”. Entendo que ao tecer algumas considerações sobre o Ano da Pandemia também tem a sua utilidade e até, em um olhar mais apurado, a necessidade de pautar as ações futuras com o aprendizado que essa situação tem levado à todos. Certo é que por força dos procedimentos nos foi mostrado que a vida não é apenas um simples jogo. As relações interpessoais não são apenas movimentos de peças, tal qual um belo jogo de xadrez. Sob o perfil da regulação do saneamento básico e do transporte coletivo municipal, o que se pode dizer que muitas das nossas instituições e órgãos que nesse setor atuam, se viram atropelados pela realidade, que ainda restou piorada pela falta de direções e ou ações aplicáveis á situação de quase catástrofe. O que, porém, não podemos negar, mesmo que em um primeiro momento uma certa imobilidade atingiu os setores mais burocráticos, na vida real e no dia à dia, não houve paralização na produção de água, da coleta dos resíduos sólidos urbanos, na coleta de esgotos (onde já existe) e nos demais setores. Mesmo assim, ocorrendo a crise sanitária, o saneamento básico e a regulação, tiveram alguns avanços, mesmo que muitas vezes vistos como pouco eficazes, fez com que o setor tivesse um olhar bem mais técnico e com uma visão de uma política de Estado (em parte). A edição da lei federal nº 14.026/2020, a chamada Lei do Novo Marco de Saneamento, mesmo com muitas restrições que ainda vem apontadas, fez nascer debates até então relegados à um segundo plano em todas as esferas. Com a entrada da ANA - hoje repaginada como Agência Nacional de Água e Saneamento Básico, vem mostrar que a presença de em ente nacional, como centralizador de decisões, têm mostrado avanços. Ao mesmo tempo mostra que ainda impera nas cabeças coroadas brasileiras, o sentimento equivocado que tudo se resolve com a edição de uma lei. E quase sempre não percebem que o Brasil é feito de vários “brasis” e que como tal deveria ser disciplinado. Voltando para a área da regulação, em especial essa regulação que nós da AGIR, com o sempre forte apoio de reconhecimento dos senhores Prefeitos, no início deste ano havíamos proposto, que os nossos regulados seriam prestigiados com uma maior presença física de nossas equipes, mas com a instalação da pandemia, esse objetivo teve que ser modificado, mas assim mesmo não impediu os avanços técnicos.

É possível afirmar, sem medo de equívocos, que a atuação da Agência junto aos regulados acha-se consolidada e acreditada, com foi possível constatar pelas inúmeras consultas, reuniões, demandas e contribuições que foram disponibilizadas aos interessados. Tudo isso reforça, à cada dia que passa, a nossa obrigação em melhorar sempre em busca do melhor equilíbrio entre os usuários, os prestadores de serviços públicos e os entes municipais.

Heinrich Luiz Pasold  
Diretor Geral da AGIR

# MISSÃO, VISÃO E VALORES

## MISSÃO

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

## 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

Agir de forma coerente com os valores éticos estabelecidos e em harmonia com as políticas, diretrizes e posicionamentos adotados pela AGIR.

### COMPROMETIMENTO

Empenhar-se na realização de suas atividades, agindo com serenidade na identificação de problemas e na busca de soluções, de forma a atingir os melhores resultados.

### COOPERAÇÃO

Interagir com outras instituições com vistas ao aprimoramento da regulação dos serviços públicos.

### DIÁLOGO

Manter diálogo permanente com os usuários dos serviços públicos, os agentes regulados e a sociedade, a fim de atingir o aperfeiçoamento contínuo de seus processos no exercício de suas atribuições.

### EFICIÊNCIA

Buscar a excelência nos processos, tarefas e atividades, otimizando recursos de forma a obter os resultados esperados pela sociedade.

### EQUILÍBRIO

Pautar suas ações visando ponderar os interesses dos usuários, agentes regulados e entes associados.

### ESPÍRITO DE EQUIPE

Reconhecer a interdependência de todas as áreas da Agência, valorizando a colaboração e o trabalho em equipe.

### IMPARCIALIDADE

Analisar os casos que forem apresentados de forma impessoal e justa, não emitindo juízo prévio de valor.

### INDEPENDÊNCIA

Tomar decisões com autonomia e liberdade com base em suas competências técnicas.

ISONOMIA  
Adotar procedimentos que não diferenciem aqueles que estejam numa mesma situação e tenham os mesmos direitos e deveres.

### RESPONSABILIDADE SOCIAL E AMBIENTAL

Executar ações com responsabilidade e solidariedade, contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

### TRANSPARÊNCIA

Adotar procedimentos claros e transparentes, dando ênfase à publicidade e à prestação de contas de seus atos.

# 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:



## ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações necessárias ao abastecimento público de água potável, desde a captação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.



## ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, tratamento e disposição final adequados dos esgotos sanitários, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente.



## LIMPEZA URBANA E MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

Constituído pelas atividades, infraestruturas e instalações operacionais de coleta, transporte, transbordo, tratamento e disposição final adequados dos resíduos sólidos, desde o domicílio até o seu lançamento final dos rejeitos no aterro sanitário.



## DRENAGEM E MANEJO DAS ÁGUAS PLUVIAIS URBANAS

Conjunto de atividades, infraestruturas e instalações operacionais de drenagem urbana de águas pluviais, de transporte, detenção ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias, tratamento e disposição final das águas pluviais drenadas.



## TRANSPORTE PÚBLICO

Compreende-se como transporte público coletivo o serviço público de transporte de passageiros acessível a toda a população mediante pagamento individualizado, com itinerários e preços fixados pelo Poder Público.

# 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 5397, de 17.04.2017

JARAGUÁ DO SUL - Lei Complementar nº 8.016, de 24.07.2019

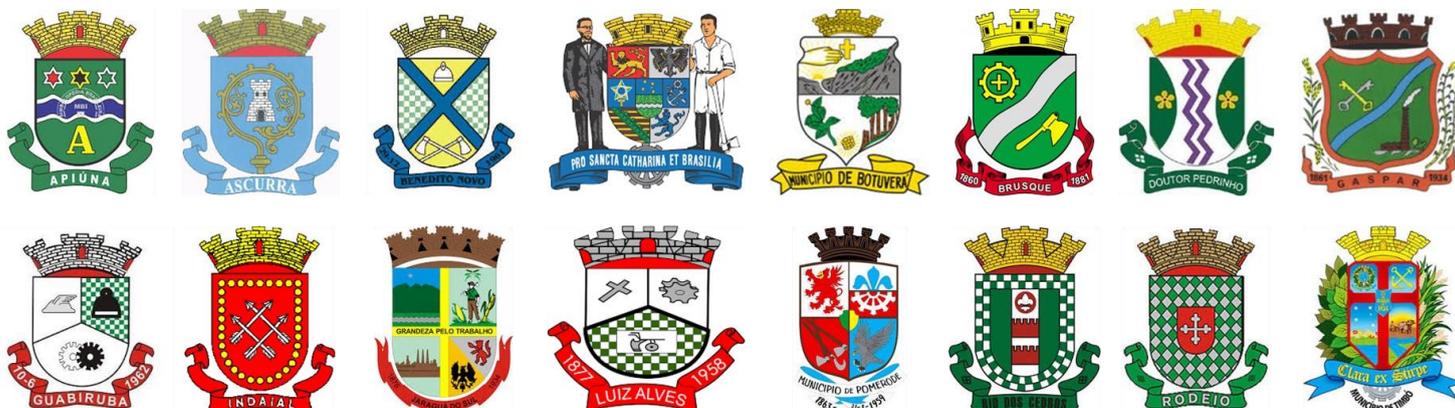
LUIZ ALVES - Lei Complementar nº 19, de 15.04.2019

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



# COMPETÊNCIAS

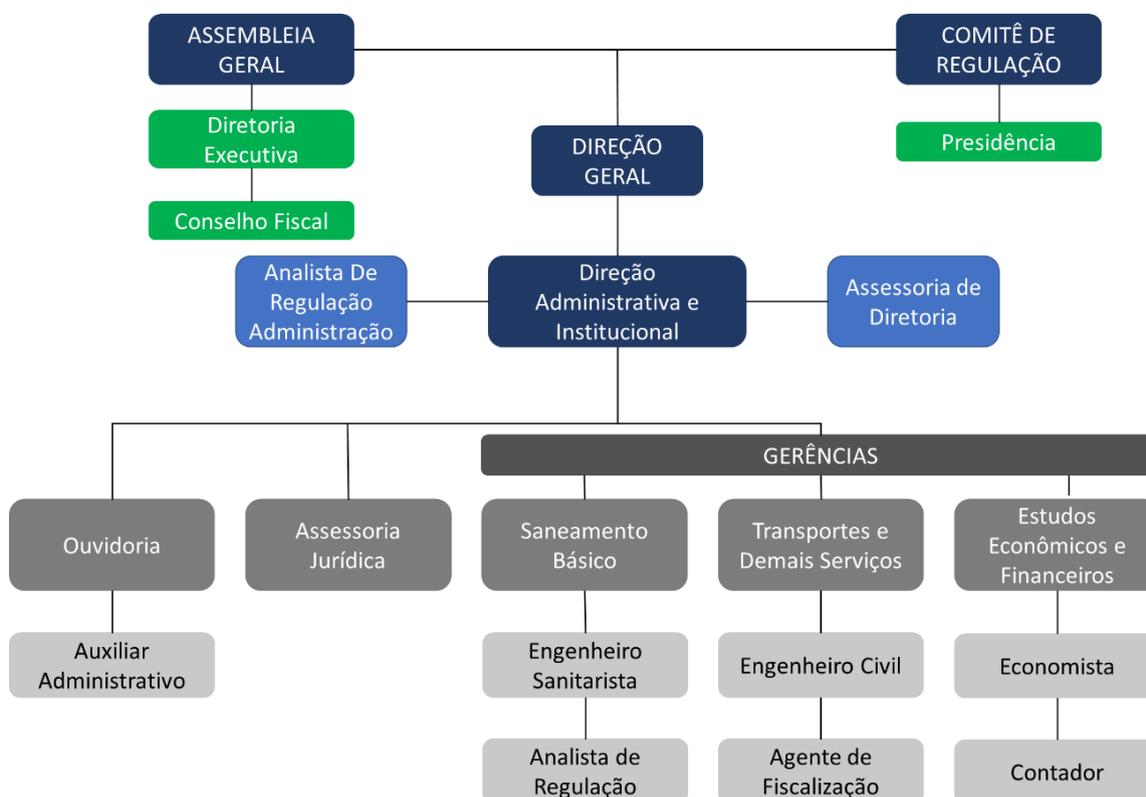
Entre as inúmeras atribuições da AGIR, podem-se citar as seguintes:

- Regular a prestação dos serviços públicos de saneamento básico e transporte coletivo através da fixação de normas, regulamentos e instruções;
- Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos regulados;
- Manifestar-se quanto aos conteúdos de editais de licitação e buscar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos de concessão, permissão e autorização;
- Moderar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse;
- Avaliar os planos e programas de metas e investimentos das operadoras dos serviços delegados;
- Participar e promover audiências e consultas públicas, referente à prestação dos serviços públicos regulados;
- Analisar e conceder a revisão e o reajuste das tarifas.

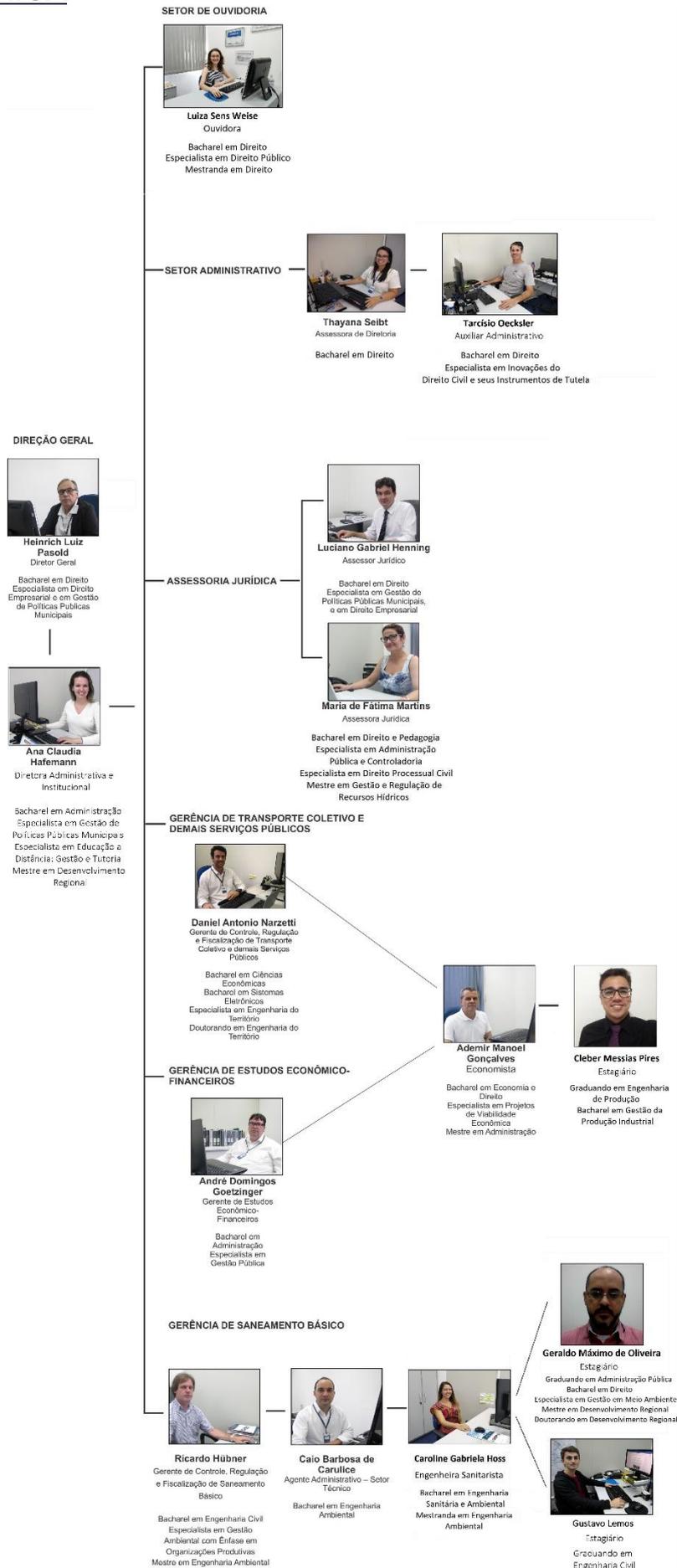


# A ESTRUTURA DA AGIR

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



# ASSEMBLEIA GERAL

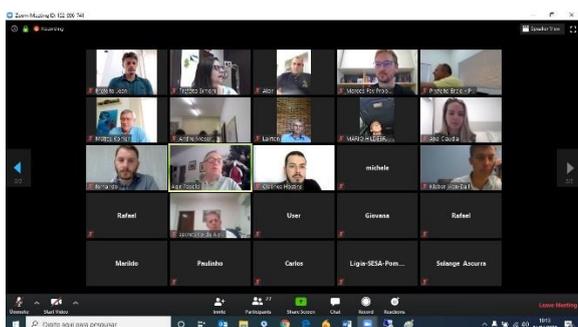
É o órgão de tomada de decisão pelos representantes do Poder Concedente, quais sejam, Prefeitos dos municípios consorciados ao Consórcio Público AGIR. É encarregado pelo direcionamento estratégico. Sua atribuição é proteger e zelar pelos recursos públicos do Consórcio e buscar o equilíbrio entre seus membros. Com direito a voto, por meio da Assembleia Geral Ordinária (AGO) e das Assembleias Gerais Extraordinárias (AGE). No ano de 2020, foram realizadas 01 AGO e 04 AGE no formato de vídeoconferências.

## COMPOSIÇÃO DIRETORIA EXECUTIVA - 2020

CARGO	NOME	MUNICÍPIO
Presidente	Marildo Domingos Felippi	Rio dos Cedros
Vice-Presidente	José Luiz Colombi	Botuverá
Tesoureiro	Matias Kohler	Guabiruba

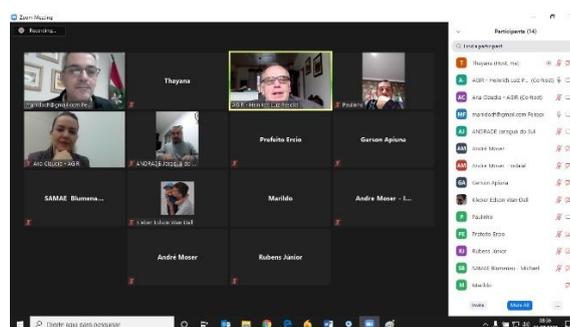
## CONSELHO FISCAL - 2020

CARGO	NOME	MUNICÍPIO
Presidente	Jean Michel Grundmann	Benedito Novo
Titular	Jonas Oscar Paegle	Brusque
Titular	José Gérson Gonçalves	Apiúna
Primeiro Suplente	Lairton Possamai	Ascurra
Segundo Suplente	Paulo Roberto Weiss	Rodeio
Terceiro Suplente	Simoni Mercia Mesch Nones	Doutor Pedrinho



AGE 01.04.2020

Fonte: AGIR (2020).



AGE 06.07.2020

Fonte: AGIR (2020).

# 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, representantes indicados pelos conselhos municipais, pelos prestadores de serviços e pelo consórcio. O órgão tem natureza técnica e deliberativa nos assuntos relacionados à regulação (Resoluções Normativas) e fiscalização dos serviços de saneamento básico 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 2020, foram realizadas 07 reuniões ordinárias do Comitê de Regulação da AGIR, no formato de videoconferências.

## COMPOSIÇÃO 2020

INDICADOS PELA AGIR	ENTIDADE	CIDADE
Luiz Alberto de Souza	FURB	Blumenau
Gabriel Cristofolini	Euro Ambiental	Timbó
Rodrigo Afonso de Bortoli	SENAI	Blumenau
Natanael Gutz	GUIA FÁCIL	Blumenau

INDICADOS DA SOCIEDADE CIVIL	ENTIDADE	CIDADE
Sergio Pintarelli	AMPE	Blumenau
Christian M. Panini de Carvalho	OAB	Blumenau
Adriane Grätsch Thiem	OAB	Blumenau
José Carlos Spengler	CMBS	Gaspar

INDICADOS DOS PRESTADORES	ENTIDADE	CIDADE
Richard Buchinski	AMMVI	Blumenau
Ciro Adriano da Silva	7ª Região PM/SC	Blumenau
Rogério José Olinger	SAMAE	Gaspa
José Vilson Brassiani	CASAN	Indaial

# COM QUEM ATUAMOS



Fonte: AGIR (2020).

# DIRETORIA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL

A Diretoria Administrativa e Institucional é órgão da estrutura da AGIR, com natureza de supervisão geral das áreas técnicas e administrativas da Agência, ficando sob 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. A Diretoria Administrativa e Institucional deverá executar e observar as diretrizes, recomendações e as ações planejadas pela Diretoria Geral da AGIR. Em sua área de atuação é responsável pela execução de atividades relacionadas aos processos de fixação de tarifas e de reajustes, além das revisões tarifárias dos serviços de saneamento básico e transporte público, incluindo o monitoramento e a avaliação dos custos e a definição de metas que estimulem o aumento da eficiência na prestação dos serviços.

## Gestão

Toda a estratégia da AGIR, ao longo de seus nove anos de atuação, baseou-se em uma orientação para a governança e conformidade, disciplina financeira e excelência na regulação dos serviços públicos de saneamento básico e transporte público, como forma de garantir a sustentabilidade e potencializar a regulação, o controle e a

fiscalização, gerando valor a todos os usuários dos serviços.

A compreensão gerencial quanto à responsabilidade socioambiental é fator estratégico para a perpetuidade da qualidade dos serviços públicos, contribuindo para o desenvolvimento da região, especialmente dos municípios consorciados a AGIR.

## Visão de sustentabilidade

A sustentabilidade tem direcionado cada vez mais a estratégia de gestão da AGIR, buscando sempre 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.

Um dos focos de atuação da AGIR é priorizar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS com maior capilaridade ao seu planejamento estratégico através de suas metas e planos de ação. A integração da AGIR nos ODS demonstra o compromisso da instituição com o desenvolvimento sustentável e fortalece os laços com a sociedade civil e os governos, trabalhando no fomento e na implementação de políticas públicas.

## 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.

As ações desenvolvidas são alinhadas com o atendimento de laudos como o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA) e o Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO).

### 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, iniciou-se a implementação de um sistema de gestão documental e de processos. 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 a AGIR quanto o atendimento de prazos e aos procedimentos instaurados pela Agência.

### Pesquisas, consultorias e assessorias

As pesquisas, consultorias e assessorias realizadas no ano de 2020 tiveram como objetivo o aprimoramento das atividades realizadas pela AGIR, entre elas a elaboração de metodologias tarifárias de cobrança de taxa e/ou tarifa de resíduos sólidos com base em estudos de levantamento de custos e investimentos.

### Servidores

A AGIR entende que seus servidores são as peças fundamentais para alcançar os resultados esperados. Para tanto, promove diversas ações que objetivam a melhoria das condições de trabalho, o desenvolvimento profissional e a qualidade de vida de seus servidores.

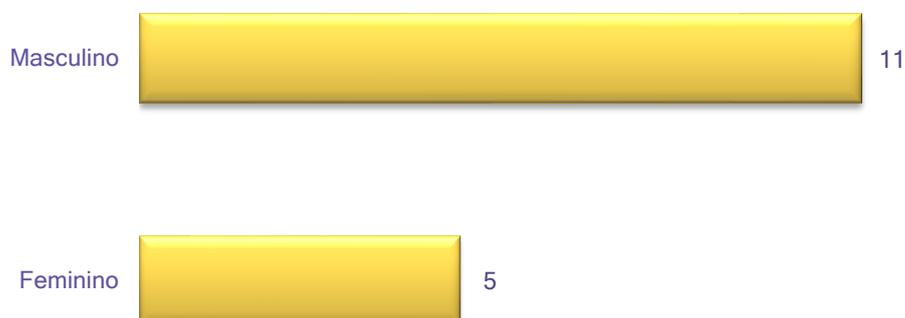
Buscamos formas de acelerar o desenvolvimento dos servidores, com o objetivo ampliar o olhar regulatório, fornecer as ferramentas necessárias para realizar o desempenho da função e o desenvolvimento pessoal.

A Agência busca atuar de forma integrada e monitorar 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 a AGIR.

Temos um ambiente de aceitação e respeito, onde todos são bem-vindos independentemente de sua identidade de gênero, raça, faixa etária, orientação sexual, ou de qualquer tipo de deficiência. Respeitamos a diversidade! Para coibir eventuais condutas em desacordo com seu compromisso com a equidade, utiliza-se de seu Código de Ética e de Conduta. Os valores da AGIR estão pautados no trabalho em parceria, acreditando que juntos se vai mais longe, valoroso benefício resultante do modelo consorciado.

### Gênero equipe AGIR

#### Gêneros



# PRESTAÇÃO DE CONTAS DO EXERCÍCIO 2020

A seguir apresenta-se detalhadamente a Execução Orçamentária e Financeira da AGIR, efetivada no exercício de 2020:

<b>AGÊNCIA INTERMUNICIPAL DE REGULAÇÃO DO MÉDIO VALE DO ITAJAÍ</b>			
Execução Orçamentária			
<b>Títulos</b>	<b>R\$</b>	<b>Títulos</b>	<b>R\$</b>
<b>RECEITAS</b>		<b>DESPESAS</b>	
Receitas correntes	1.861.479,17	Despesas correntes	1.696.830,62
Impostos, taxas e contribuições de melhoria	1.830.672,25	Pessoal e encargos sociais	1.450.669,42
Receita patrimonial	6.845,92	Outras despesas correntes	246.161,20
Outras receitas correntes	23.961,00	Despesas de capital	12.284,88
Receitas correntes	(9.101,34)	Investimentos	12.284,88
Impostos, taxas e contribuições de melhoria	(9.101,34)		
Total	1.852.377,83		
Total	1.852.377,83	Total	1.709.115,50
<b>Resumo</b>			
Receitas correntes	1.852.377,83	Despesas correntes	1.709.115,50
Déficit	0,00	Superávit	143.262,33
<b>TOTAL</b>	<b>1.852.377,83</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.852.377,83</b>

# PROJEÇÃO ORÇAMENTÁRIA 2021

## Projeção Orçamentária 2021

<b>Receitas Correntes</b>	<b>R\$ 1.949.561,04</b>
Recursos Ordinários 2021 - AGIR - Taxas	R\$ 1.949.561,04

<b>Despesas Correntes Taxas</b>	<b>R\$ 1.949.561,04</b>
Folha de Pagamento	R\$ 1.560.000,00
Outras Despesas Correntes	R\$ 371.561,04
Investimentos	R\$ 18.000,00



# 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 situação dos serviços regulados, 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. Para o auxílio destas atividades, foi contratada uma consultoria especializada, a qual permanece contribuindo com o desenvolvimento das metodologias tarifárias.

No ano de 2020 os técnicos desta gerência participaram de diversos eventos de regulação a nível nacional e internacional em eventos online, em sua grande maioria no formato webinar como ouvintes e também palestrante. Uma das palestras teve como tema “Política Nacional de Resíduos Sólidos: cenários pós-pandemia”.

No ano de 2020 a equipe da Gerência de Estudos Econômico-Financeira instaurou 23 (vinte e três) Procedimentos Administrativos, conforme evidenciado a seguir.

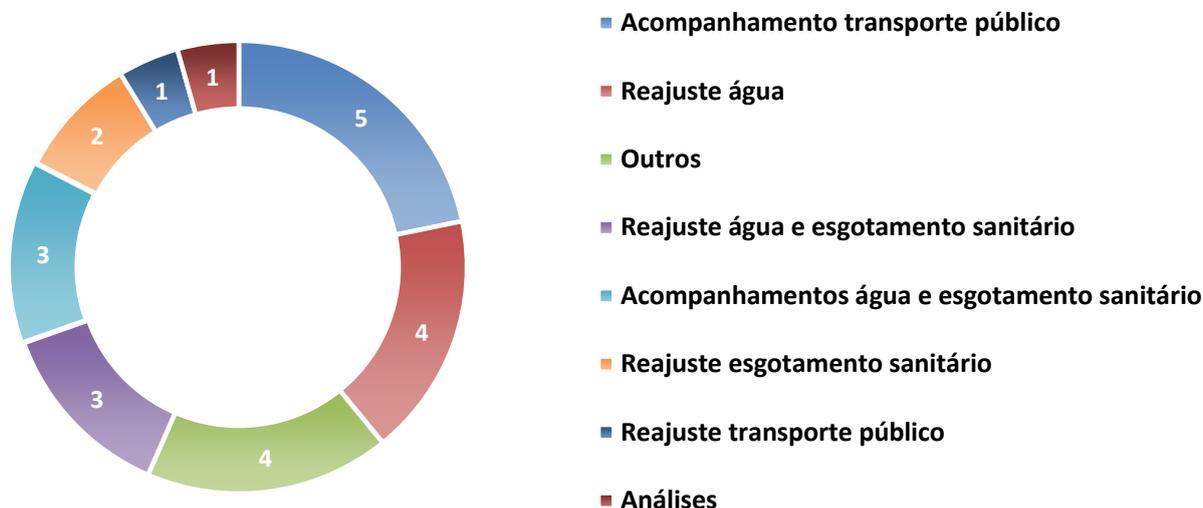
A Gerência, acompanha também a realização das ações relativas ao cumprimento das metas de investimentos, definidas nos Planos Municipais de Saneamento Básico - PMSB, de cada município. As revisões periódicas dos PMSB, desenvolvida no âmbito municipal, tiveram acompanhamento direto da AGIR, participando de audiências públicas e reuniões técnicas, assim como o acompanhamento da inadimplência nos diversos serviços regulados durante o período da pandemia do novo Covid-19, visando a economicidade e o equilíbrio econômico-financeiros dos contratos de prestação de serviço dos municípios regulados pela AGIR.

O gráfico apresenta os procedimentos administrativos instaurados no ano de 2020 (dois mil e vinte), separando-os por categoria

e quantificando estas, por unidade. Observa-se que a maior demanda individual fora no acompanhamento dos serviços de transporte público, no intuito de delimitar medidas de contingências para preservação do equilíbrio econômico-financeiro sobre os serviços de transporte coletivo em razão da pandemia de COVID-19, representando 25% (vinte e cinco por cento) dos procedimentos instaurados no período, em um total de 5 (cinco) procedimentos.

Observa-se uma grande demanda para os reajustes dos serviços de água e esgoto, que juntos, representaram 30% (trinta por cento) dos procedimentos, em total de (sete) procedimentos. Outra categoria, também relacionada a prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, foram os procedimentos de acompanhamento dos mesmos, que se somado aos anteriores, de maneira acumulada representam 43% (quarenta e três por cento) dos procedimentos, em um total de 10 (dez) procedimentos.

## PROCESSOS ADMINISTRATIVOS NO ANO DE 2020



Fonte: AGIR (2020).

As ações projetadas para 2021 incluem os reajustes tarifários periódicos dos serviços regulados pela AGIR, revisão das resoluções impactadas pelo novo marco legal do saneamento básico, instituído no ano de 2020. A Gerência prevê ainda finalizar o estudo econômico-financeiro das Demonstrações Financeiras das Companhias Estaduais de Saneamento Básico, a fim de relacionar os indicadores de eficiência econômico-financeira destes prestadores e apresentar critérios efetivos de referência no setor de saneamento básico.

# GERÊNCIA DE CONTROLE, REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SANEAMENTO BÁSICO

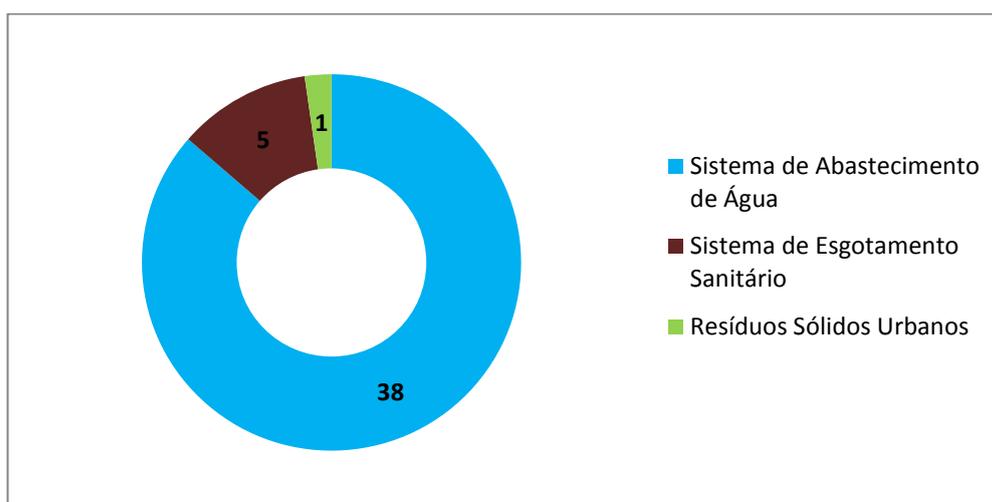
A Gerência de Controle, Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico é órgão da estrutura da AGIR, com natureza técnica e subordinada à Diretoria Administrativa e Institucional.

Dentre outras atribuições, compete principalmente à Gerência de Saneamento Básico, fiscalizar, com poder de polícia administrativa, a qualidade e eficiência da prestação dos serviços de saneamento básico nos municípios consorciados, em consonância com as normas, regulamentos, 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 2020 foram instaurados 44 (quarenta e quatro) novos processos, conforme gráfico a seguir:

## PROCESSOS TÉCNICOS NO ANO DE 2020



Fonte: AGIR (2020).

Dos processos técnicos de 2020, 38 (trinta e oito) estavam relacionados a demandas dos sistemas de abastecimento de água dos municípios regulados, ou seja, 86% da totalidade, seguido pelos sistemas de esgotamento sanitário (05) e resíduos sólidos urbanos (01).

Apresentam-se como os principais temas tratados nos processos técnicos de 2020: Contrato de Concessão - Sistema Público de Esgotamento Sanitário de Blumenau; qualidade da água tratada e distribuída à população - 2019/2020; Plano Verão 2019/2020 e 2020/2021; demandas de ouvidoria; situação de estiagem; limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos urbanos de Blumenau.

De forma complementar, elaboraram-se 07 (sete) relatórios de fiscalização, 49 (quarenta e nove) pareceres técnicos e 24 (vinte e quatro) notas técnicas relatando recomendações, determinações e as penalidades cabíveis aos prestadores de serviços regulados pela AGIR.

Durante os meses de 2020, devido às restrições impostas pela pandemia do novo coronavírus (Covid-19), a Gerência de Saneamento Básico priorizou o teletrabalho (home office) e efetuou principalmente atividades internas administrativas. Deste modo, cumpriu-se parcialmente o cronograma de fiscalizações programadas em campo nos sistemas de abastecimento de água, sistemas de esgotamento sanitário, bem como nas atividades relativas ao manejo e disposição dos resíduos sólidos urbanos dos municípios consorciados. Paralelamente, realizaram-se emergencialmente fiscalizações eventuais *in loco* visando atender demandas pontuais e também reclamações recebidas de usuários por meio do setor de ouvidoria.



Fonte: AGIR (2020).



Fonte: AGIR (2020).

## Sistemas de Abastecimento de Água

Em 2020, efetuaram-se fiscalizações programadas completas nos sistemas de abastecimento de água dos municípios de Gaspar e Luiz Alves, visando verificar o cumprimento dos cronogramas de melhorias e correções das não conformidades propostos em vistorias anteriores, considerando também as respectivas respostas e ações corretivas apresentadas pelas prestadoras de serviços.

Neste tipo de vistoria técnica em campo são inspecionadas todas as etapas e instalações pertinentes ao processo de produção, percorrendo desde a captação de água bruta, estações de tratamento, reservatórios, estações elevatórias e as redes de distribuição da água tratada disponibilizada à população.

Realizaram-se também mensalmente fiscalizações indiretas por meio de um sistema de informações sobre a qualidade da água da tratada e distribuída à população, notificando as companhias de saneamento básico e as vigilâncias sanitárias municipais, quando verificado o não atendimento ao padrão de potabilidade definido pelo Ministério da Saúde.



Em função da situação de escassez hídrica (estiagem) que afetou Santa Catarina durante o ano de 2020, ressalta-se a participação da AGIR na elaboração do “Boletim Hidrometeorológico Integrado”, publicado online periodicamente, fruto de um trabalho colaborativo com a Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável (SDE), Defesa Civil Estadual e as demais Agências Reguladoras do Estado, com a finalidade de compartilhar informações das condições hidrológicas dos rios catarinenses, bem como os impactos no abastecimento dos municípios.

Neste contexto, a equipe técnica da AGIR realizou também visitas nos municípios para averiguar as condições dos mananciais de captação e orientar as companhias de saneamento básico, bem como divulgou campanhas educativas nas mídias sociais para conscientizar os usuários. Ademais, publicou-se a Nota Técnica nº 010/2020 que trata de recomendações para a utilização de veículo transportador (caminhão-pipa) para abastecimento de água. De forma complementar, emitiu-se também a Nota Técnica nº 011/2020 que estabelece diretrizes para ações de racionamento de água frente as situações de escassez hídrica; Apresenta o conteúdo mínimo do “Plano de Medidas de Racionamento” e do “Relatório de Análise de Evento de Racionamento” a ser elaborado pelos prestadores de serviços e submetidos à análise da AGIR.



Fonte: AGIR (2020).



Fonte: AGIR (2020).

Dando continuidade, destaca-se que prestadores regulados pela AGIR foram selecionados em chamada pública e tiveram a oportunidade de participar da Rede de Aprendizagem do Projeto de Eficiência Energética em Sistemas de Abastecimento de Água - Fase 2 (ProEESA 2), edição on-line 2020, uma iniciativa conjunta da Secretaria Nacional de Saneamento do Ministério de Desenvolvimento Regional (SNS/MDR) e do Ministério Federal da Cooperação Econômica e do Desenvolvimento (BMZ) da Alemanha.

Nesta temática, salienta-se que a AGIR foi contemplada também em chamada pública e está participando da Rede de Aprendizagem em Instrumentos de Regulação para Perdas de Água e Energia (ProEESA Reg), uma colaboração entre o Ministério de Desenvolvimento Regional (MDR) e a Associação Brasileira de Agências de Regulação (ABAR), com foco em regulação para a promoção da eficiência energética e controle de perdas em sistemas de abastecimento de água.

Ressalta-se ainda que a AGIR foi selecionada em outra chamada pública promovida pelo MDR e receberá apoio federal com o objetivo de disseminar a metodologia ACERTAR nos prestadores de serviços de água e esgoto regulados, visando melhorar a qualidade da informação sobre o saneamento básico no Brasil, mais especificamente o Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento - SNIS.

Ser selecionada na Chamada Pública nº 008/2020, assim como ter a oportunidade de receber a assistência técnica do MDR, demonstra mais uma vez o comprometimento da AGIR na busca de alternativas para melhorar continuamente a qualificação dos servidores da Agência e dos municípios consorciados. De forma complementar, com o apoio federal para a implementação da metodologia ACERTAR, que será iniciada no primeiro semestre de 2021, conjuntamente com os trabalhos desenvolvidos nas redes de aprendizagem do Projeto de Eficiência Energética no Abastecimento de Água (ProEESA 2/ ProEESA Reg), pretende-se, principalmente, alavancar os resultados obtidos nas auditorias e certificações dos dados prestados ao SNIS, aprimorar as atividades regulatórias e a qualidade dos serviços públicos de saneamento básico ofertados à população.

Sobressai também a assinatura do Termo de Cooperação Técnica entre a CASAN e a empresa WEG, com a anuência da AGIR. Esta parceria vai beneficiar nove municípios regulados pela Agência: Apiúna, Ascurra, Benedito Novo, Botuverá, Doutor Pedrinho, Indaial, Luiz Alves, Rio dos Cedros e Rodeio. A Cooperação Técnica prevê o diagnóstico dos modelos de recalque e bombeamento dos sistemas de abastecimento e de esgotamento sanitário, com o objetivo de otimizar o parque eletromecânico da Companhia.

Destacam-se ainda os trabalhos que estão em andamento como a avaliação dos três ciclos de fiscalizações programadas; verificação do cumprimento dos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB); acompanhamento dos Contratos de Concessão, Contratos de Programa e Convênios de Cooperação para Gestão Associada.

Reunião entre AGIR, CASAN e WEG



Fonte: Acervo CASAN (2020).



Fonte: Acervo CASAN (2020).

## Sistemas de Esgotamento Sanitário

Em 2020, ressalta-se a execução da primeira fiscalização programada anual no Sistema de Esgotamento Sanitário do município de Gaspar (Loteamento Primavera), sob a responsabilidade do SAMAE. Nas fiscalizações programadas completas são vistoriadas desde as redes coletoras dos esgotos sanitários, passando pelas estações elevatórias, estações de tratamento até a disposição final dos efluentes tratados. De forma complementar, realizaram-se fiscalizações eventuais nos sistemas de esgotamento sanitário dos municípios de Indaial e Blumenau. No município de Indaial, destaca-se o acompanhamento das obras de implantação do sistema de esgotamento sanitário no bairro Tapajós, assim como a realização de reuniões para intermediar conflitos existentes entre os usuários, CASAN e a Prefeitura.

Em Blumenau, ressalta-se a realização de vistorias em campo no sistema público de esgotamento sanitário, em conjunto com os técnicos do Poder Concedente e da Concessionária, visando atender as demandas do Contrato de Concessão, assim como da Revisão Tarifária Extraordinária - RTE que está em análise na Gerente de Estudos Econômico-Financeiros da AGIR. Adicionalmente, por solicitação do Ministério Público de Santa Catarina, efetuou-se o acompanhamento das ações implantadas para o controle dos odores oriundos das Estações de Tratamento de Esgoto - ETE's dos bairros Garcia e Fortaleza, sob a responsabilidade da BRK Ambiental - Blumenau.

Salienta-se ainda que a equipe técnica da AGIR executou vistorias em campo nos sistemas que possuem somente coleta e afastamento de esgotamento sanitário em Blumenau, assim como pesquisa sobre a composição de custos dos serviços prestados, visando obter subsídios para análise e definição da tarifa parcial praticada atualmente pela Concessionária.

De forma complementar, realizaram-se periodicamente fiscalizações indiretas para averiguar a qualidade do esgoto coletado e tratado, notificando as prestadoras e os órgãos ambientais, quando verificado o não atendimento aos padrões de lançamento estabelecidos pela legislação vigente.

## Resíduos Sólidos Urbanos

Frente à pandemia da Covid-19, elaborou-se a Nota Técnica Nº 001/2020, que apresenta recomendações para a gestão de resíduos sólidos durante a pandemia. A elaboração desse documento teve parceria da Associação dos Municípios do Médio Vale do Itajaí - AMMVI, o Consórcio Intermunicipal do Médio Vale do Itajaí - CIMVI e o Consórcio Intermunicipal de Saúde do Médio Vale do Itajaí - CISAMVI.

Com base nas recomendações previstas na Nota Técnica supracitada, a AGIR realizou fiscalização eventual nas instalações de triagem de resíduos sólidos recicláveis do consórcio CIMVI e do município de Pomerode.

Além disso, a AGIR elaborou um completo checklist que auxiliará nas fiscalizações programadas a serem realizadas no ano de 2021 e que propiciará maior controle frente ao alcance dos prestadores às metas do Plano Nacional de Resíduos Sólidos - Planares, do Plano Estadual de Resíduos Sólidos - PERS, assim como dos Planos Municipais de Saneamento Básico e de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos.

Foi realizada reunião junto ao SAMAE de Blumenau, responsável pela gestão de resíduos sólidos municipal, referente ao início da fiscalização programada da AGIR e solicitado os devidos documentos necessários, porém foi adiada para o início de 2021 diante do agravo da situação da pandemia do novo coronavírus na região.

No final de 2020 foi concluída a “Pesquisa de Custos dos Resíduos Sólidos Urbanos (Domiciliar e Reciclável)” dos municípios consorciados, contendo o levantamento de dados do período 2013-2018, sua análise e indicadores de custos que auxiliarão na gestão dos municípios e na própria regulação da AGIR.

Reunião com SAMAE de Blumenau.



Fonte: AGIR (2020).

Reunião com CIMVI e cooperativa de valorização de resíduos.



Fonte: AGIR (2020).

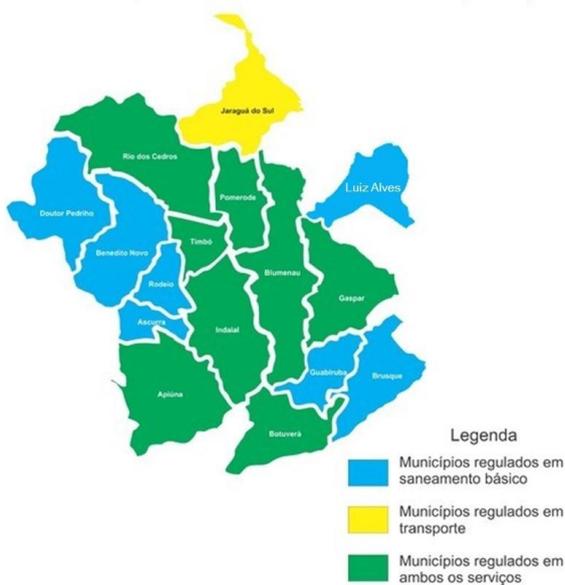
### **Demais ações institucionais de destaque em 2020**

- Reuniões da Câmara Temática de Gestão de Perdas da ABES-SC;
- Reuniões do Colegiado de Saneamento Ambiental da AMMVI – Associação dos Municípios do Médio do Itajaí;
- Reuniões da Câmara de Assessoramento Técnico - CAT Comitê do Itajaí;

- Reuniões das Câmaras Técnicas de Saneamento Básico da ABAR;
- Palestras e apresentações institucionais;
- Treinamentos sobre a Metodologia ACERTAR: Auditoria e Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS).

# 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.



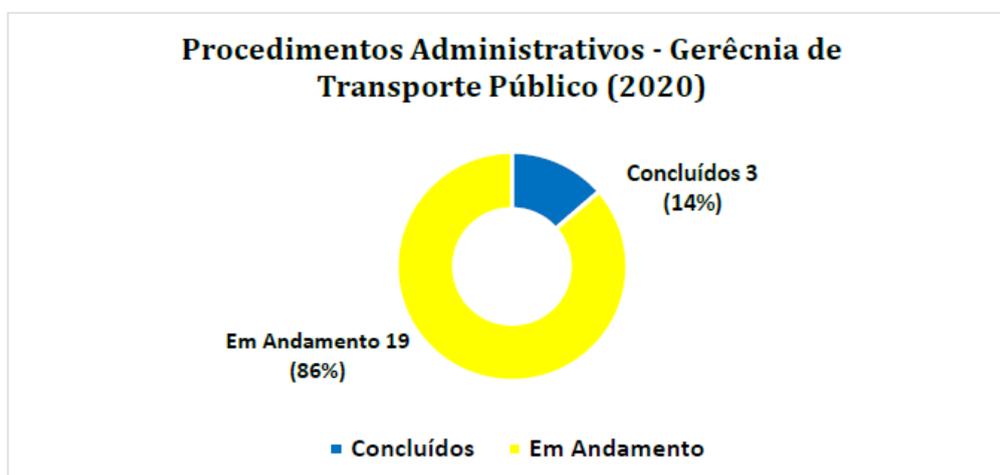
Compete a esta gerência, dentre suas atribuições, fiscalizar a qualidade e eficiência da prestação dos serviços públicos nos municípios consorciados, especialmente de transporte coletivo de passageiros e criar mecanismos de controle das rotinas de fiscalização para aferição de eficácia no desempenho dos agentes envolvidos. 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.

Dentre os 16 (dezesseis) municípios integrantes da AGIR, 9 (nove) aderiram à regulação do transporte público coletivo, sendo eles: Apiúna, Blumenau, Botuverá, Gaspar, Indaial, Jaraguá do Sul, Pomerode, Rio dos Cedros e Timbó, conforme a figura anterior. Destaca-se no ano de 2019 a ampliação da quantidade de municípios regulados pela AGIR, com Jaraguá do Sul aderindo os serviços de regulação no setor de transporte público.

A Gerência de Controle, Regulação e Fiscalização de Transporte Coletivo e demais Serviços Públicos da AGIR atua diretamente com os Municípios, de modo a auxiliar a gestão do serviço de transporte público coletivo, orientando quanto à forma de contratação deste serviço e às questões regulatórias de novos editais e contratos, bem como atuando diretamente no acompanhamento de contratos já firmados nos municípios regulados.

No ano de 2020 foram instaurados 10 (dez) procedimentos de responsabilidade da Gerência de Transporte Público, a qual desenvolveu 05 (cinco) procedimentos referentes ao acompanhamento dos contratos de transporte coletivo, 01 (um) procedimento de revisão de tarifa e 04 (quatro) procedimentos de demandas específicas. Além dos novos procedimentos, foram acompanhados outros 12 (doze), totalizando, neste ano, o acompanhamento de 22 (vinte e dois) Procedimentos Administrativos relacionados a Gerência de Controle, Regulação e Fiscalização de Transporte Coletivo e Demais Serviços Públicos. Destes, foram concluídos 03 (três), e 19 (dezenove) permanecem em andamento. O alto índice de processos em andamento, muito se deve à Pandemia Covid-19, que causou grandes impactos ao setor de transporte público coletivo, desde interrupção total da oferta por determinação do Governo do Estado, até mesmo o processo de retomada parcial, que foi marcado por baixa demanda dos passageiros.



Fonte: AGIR (2020).

As ações projetadas para o ano de 2021 contam com algumas demandas regionais de interesse de cada município regulado. A concorrência de transporte público coletivo intermunicipais por passageiros municipais é uma pauta específica, que envolve o debate sobre mobilidade urbana regional no médio vale do Itajaí e necessitará articulações locais e estaduais, considerando a titularidade de cada modalidade, no transporte público municipal a concessão do serviço é local e no caso dos intermunicipais é estadual.

Ainda em 2021 está previsto o acompanhamento do lançamento dos editais de concessão dos serviços de transportes públicos municipais de alguns municípios regulados pela AGIR.

Está previsto para o ano de 2021 a conclusão da primeira Revisão Tarifária Ordinária - RTO, do Contrato de Concessão de transporte público coletivo do município de Blumenau, onde será revisado o equilíbrio econômico financeiro deste contrato, conforme as especificações técnicas já previstas em contrato e considerando ainda alguns efeitos da Pandemia Covid-19 neste serviço público.

# ASSESSORIA JURÍDICA

## Principais ações concluídas:

- Regimento Interno do Comitê de Regulação da AGIR.
- Edição e publicação de Regulamentos para o desenvolvimento das atividades e dos procedimentos em virtude da pandemia, como:
  - ✓ Reuniões virtuais do Comitê de Regulação;
  - ✓ Fiscalizações remotas;
  - ✓ Reuniões virtuais com prestadores e poder concedente para orientação;
- Edição e publicação de Nota Técnica conjunta para orientar prestadores e usuários.
- Edição e publicação de Nota Técnica Conjunta entre as entidades AGIR, AMMVI e CIMVI, para regulamentar a coleta de resíduos sólidos em virtude da pandemia.
- Edição e publicação de Resolução Normativa que estabelece os Procedimentos Contábeis Regulatórios - PCR, a serem observados pelos prestadores dos serviços de saneamento, no âmbito dos municípios associados à AGIR.

## Pareceres Jurídicos:

106 (cento e seis) pareceres referentes as diversas áreas de competência, tais como:

- 57 (cinquenta e sete) processos de ouvidoria;
- 26 (vinte e seis) pareceres institucionais (editais, contratos, recursos humanos, etc.);
- 15 (quinze) pareceres diversos;
- 08 (oito) processos de reajuste e revisões tarifárias.

## Processos Punitivos

- 08 (oito) termos de notificação emitidos.

## Ações ligadas ao Comitê de Regulação

Edição e Publicação de 08 (oito) ascórdãos referentes à recursos interpostos à AGIR.

### Ações em andamento:

Atualização do Regimento Interno da AGIR.

Revisão das Resoluções Normativas:

- 01/2013 Estabelece as condições gerais da prestação de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no âmbito da AGIR.
- 02/2013 Estabelece condições gerais para os procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, de aplicação de penalidades e dá outras providências.
- 03/2013 Dispõe sobre as penalidades aplicáveis aos prestadores de serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.
- 04/2013 Dispõe sobre procedimentos de consultas e reclamações dos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, coleta, transporte e disposição final de resíduos, limpeza urbana e sistema de drenagem.

### Ações projetadas:

Gerenciamento dos processos e demais atos (ofícios, pareceres, relatórios), sejam físicos ou digitais, para facilitar a localização e andamentos dos mesmos.

Otimizar os procedimentos administrativos, com fixação e cumprimento de prazos para cada setor.

Controle interno para o cumprimento dos prazos estabelecidos para cada setor, objetivando impor maior celeridade e efetividade dos processos.

Maior rigor no acompanhamento dos procedimentos técnicos e administrativos com expedição de Notificações e instauração de procedimentos punitivos, em especial com a imposição de multas através de Autos de Infração.

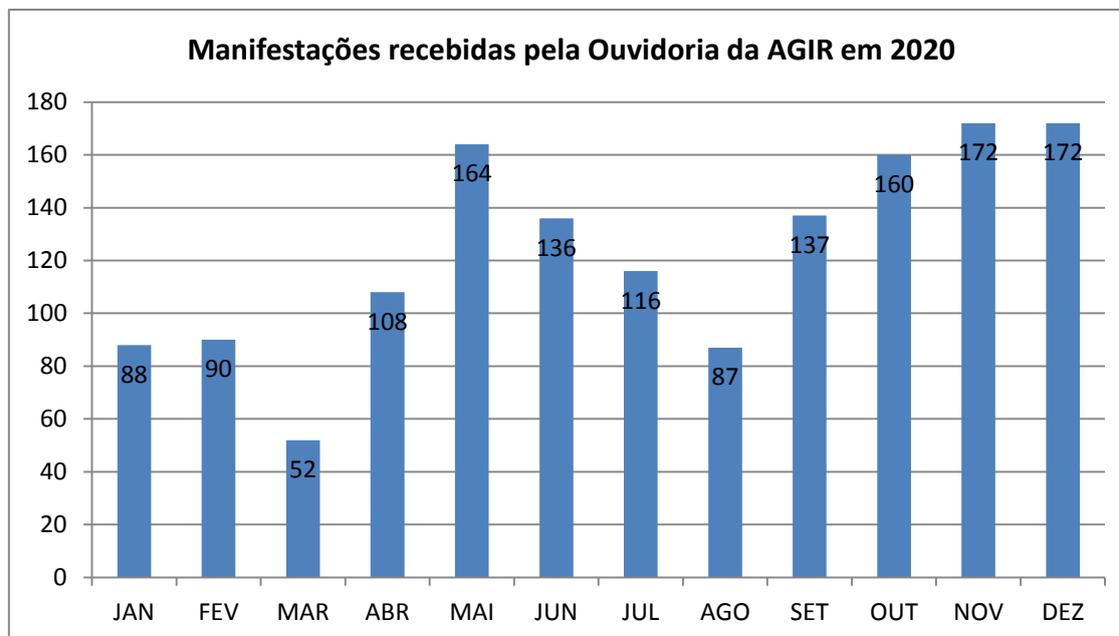
Revisão/adequação das Normativas nos termos do Novo Protocolo de intenções e Regimento Interno e a Lei Federal nº 14.026/2020 (Novo Marco Legal do Saneamento Básico).

Gerenciamento eletrônico de documentos e processos por meio de sistema informatizado de gestão.

# OUVIDORIA

## Manifestações recebidas

Em 2020 foram registradas 1482 manifestações perante a Ouvidoria da AGIR, conforme demonstrado no gráfico abaixo, de acordo com o mês da ocorrência:



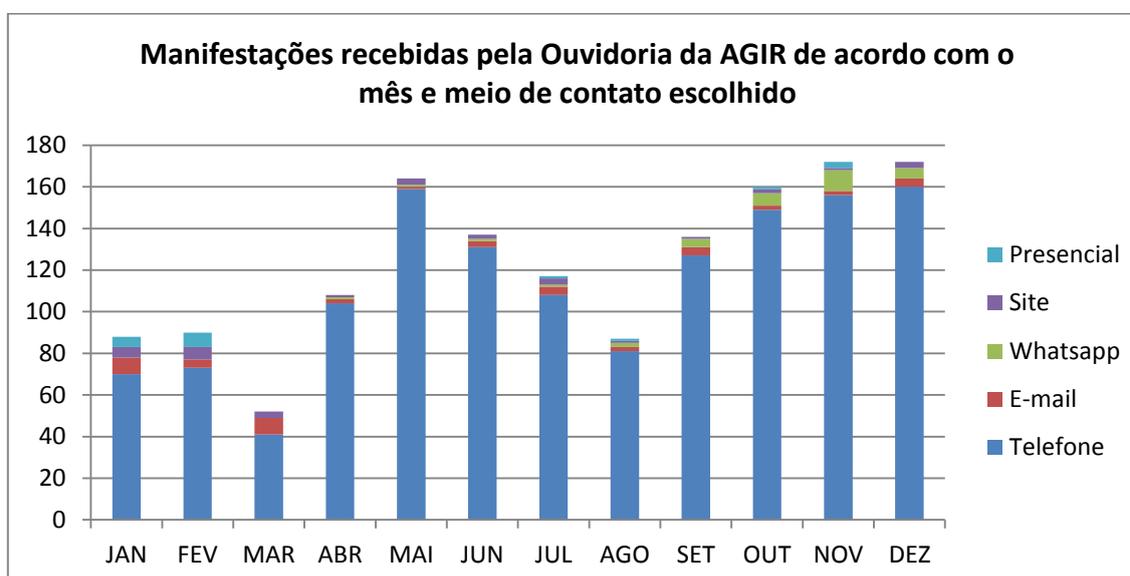
Fonte: AGIR (2020).

Percebe-se que no mês de março/2020 houve uma queda nos atendimentos, mês que iniciaram as medidas de isolamento social para diminuição do contágio pela Covid-19. Em razão dessa nova condição de home office, a Ouvidoria da AGIR adotou algumas medidas, como a implantação da ferramenta “Siga-me”, redirecionando as chamadas para o telefone celular da servidora que ocupa o cargo de ouvidora, que foi regulamentada pela Resolução nº 161/2020; e a implantação do Whatsapp Business no telefone fixo da ouvidoria, ativo desde 31 de março de 2020:



Fonte: AGIR (2020).

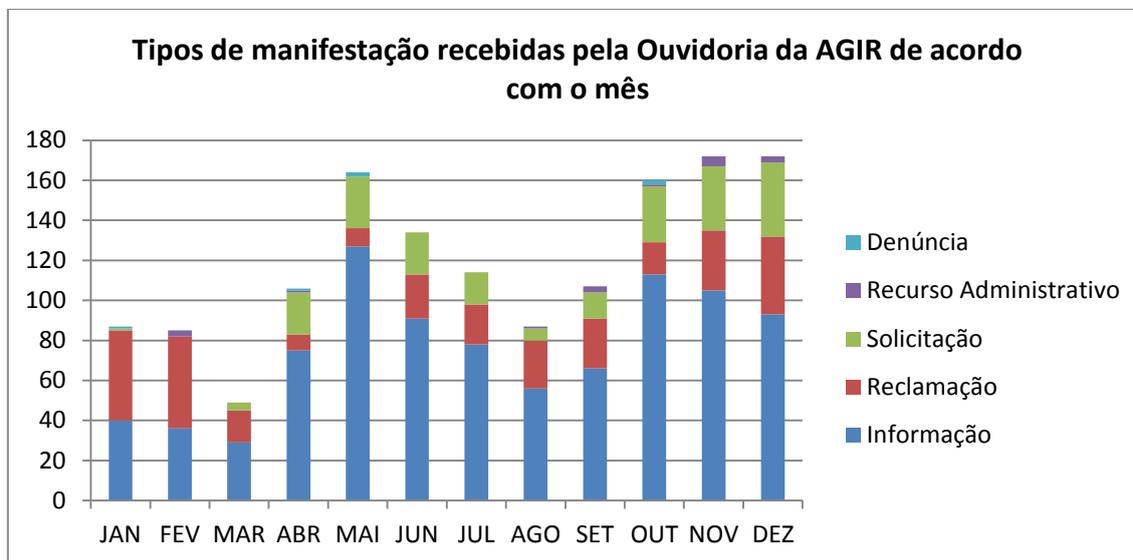
Em relação aos canais de atendimento escolhidos pelos usuários para realizar as manifestações, o telefone continua sendo o mais utilizado, porém percebe-se que vêm crescendo a popularidade dos meios eletrônicos, como o e-mail, site da Ouvidoria da AGIR e o Whatsapp:



Fonte: AGIR (2020).

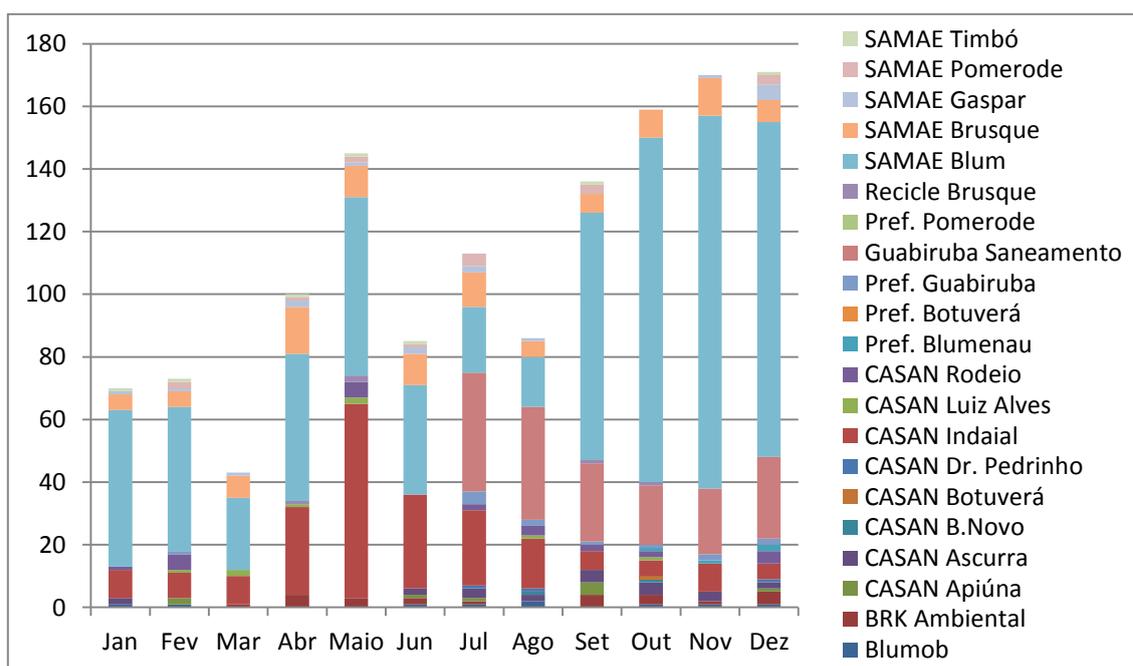
O Whatsapp pode ser destacado como o meio de comunicação que ajudou a diminuir a realização de atendimentos presenciais, o que é vital nesse período de pandemia, pois evita a circulação de pessoas de forma desnecessária.

Quanto aos tipos de manifestações recebidas pela Ouvidoria da AGIR, percebe-se que a solicitação de informação é a demanda mais atendida, pois é necessário que primeiro os usuários tenham contato com a prestadora/concessionária de serviços públicos regulados previamente ao registro de uma manifestação como solicitação, reclamação ou recurso administrativo.



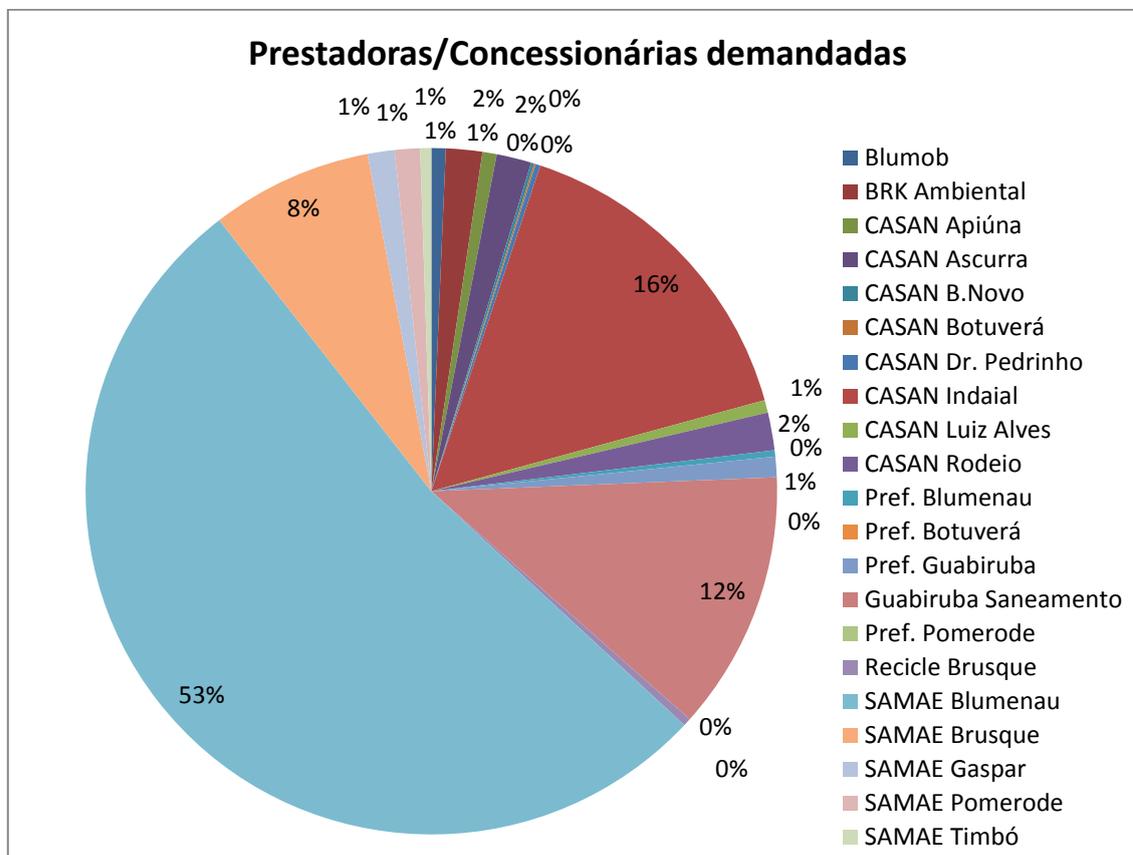
Fonte: AGIR (2020).

Em relação às prestadoras ou concessionárias de serviços públicos regulados mais demandadas, apresentamos dois gráficos. O primeiro refere-se à quantidade de manifestações recebidas por prestadora ou concessionária de acordo com o mês, conforme abaixo:



Fonte: AGIR (2020).

Já o segundo se refere ao percentual de demandas recebidas no ano de 2020, de acordo com cada prestadora ou concessionária regulada pela AGIR:



Fonte: AGIR (2020).

Percebe-se que em 2020, a prestadora mais demandada perante a Ouvidoria da AGIR foi o SAMAE de Blumenau (53%), seguido pela CASAN de Indaial (16%), pela Guabiruba Saneamento (12%) e pelo SAMAE de Brusque (8%). As outras prestadoras ou concessionárias representaram em até 2% cada uma.

### Ações da Ouvidoria da AGIR devido à Pandemia de Covid-19:

Em razão da pandemia de Covid-19, algumas ações foram necessárias para que a Ouvidoria fosse mantida acessível aos usuários dos serviços públicos regulados:

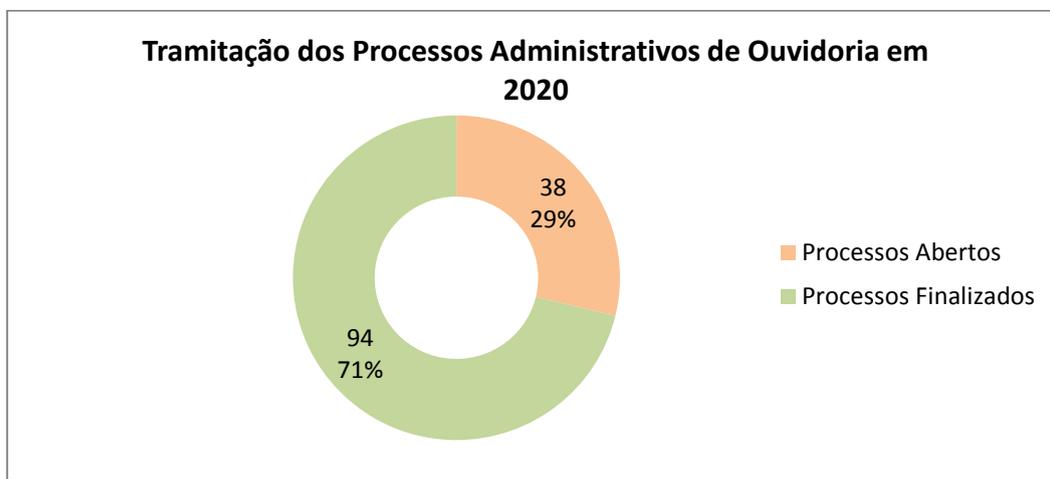
- Whatsapp Business: devido à popularidade e acessibilidade que o aplicativo tem proporcionado às pessoas, foi criado no telefone fixo da Ouvidoria, para facilitar os atendimentos aos usuários, possibilitando inclusive a redução de atendimentos presenciais nesse período da pandemia;
- Ferramenta “Siga-me” nos períodos de home office: Durante o ano de 2020, foram decretados períodos de home office pelos Governos do Estado e Municipal, por isso, para manter o atendimento telefônico, principal meio de comunicação pelo qual são recebidas as manifestações de Ouvidoria, foi implementada a ferramenta “Siga-me”;
- “A AGIR quer ouvir você: Online”: O projeto é realizado desde 2015, e consiste na visitação presencial aos municípios consorciados a AGIR, para conversar com os usuários dos serviços públicos regulados. Em razão da pandemia, o projeto foi realizado de forma presencial apenas em fevereiro, com a visita aos Municípios de Benedito Novo e Doutor Pedrinho. Por isso, para manter o projeto no ano em que completa 5 anos de realização, foi elaborada uma Pesquisa de Satisfação dos serviços públicos prestados nos Municípios Regulados, cujos resultados encontram-se disponíveis na página eletrônica da AGIR.

### Processos de Ouvidoria:

Em relação aos Processos de Ouvidoria, destaca-se a Consulta Pública nº 007/2020, que propôs uma nova Resolução Normativa para regulamentar o recebimento das manifestações e tramitação dos processos perante a Ouvidoria da AGIR, regulamentados pela Resolução Normativa nº 004/2013 até o momento. A revisão e proposição de nova normativa se deram em virtude da necessidade de atualização da normativa da AGIR frente à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, Lei nº 13.709/2018, que entrou em vigor em 2020. A Consulta Pública já se encontra finalizada, a análise das contribuições

publicada e em janeiro a minuta será analisada pelo Comitê de Regulação, que deliberará para aprovação da nova normativa.

Paralelo à confecção e consulta pública dessa nova regulamentação, no setor de Ouvidoria foi realizada uma ação de reorganização dos processos administrativos, da qual se obteve os seguintes resultados:



Fonte: AGIR (2020).

Atualmente, encontram-se em tramitação 73 (setenta e três) processos administrativos de Ouvidoria, sendo 30 (trinta) processos do ano de 2020.

### Projeções da Ouvidoria da AGIR para 2021

No próximo ano, o Setor de Ouvidoria da AGIR pretende continuar as ações iniciadas em 2020, com a publicação da nova Resolução Normativa da Ouvidoria; a ampliação da divulgação do Whatsapp institucional; a agilidade na tramitação dos processos administrativos de ouvidoria; a divulgação dos resultados do “AGIR quer ouvir você: Online” de 2020 aos prestadores e concessionárias de serviços públicos regulados; e a sua continuidade.

A revisão da Resolução Normativa nº 006/2017, que dispõe sobre o relatório trimestral que deve ser encaminhado pelos prestadores e concessionárias de serviços públicos regulados à Ouvidoria da AGIR está prevista como principal ação de 2021. A partir da revisão dessa normativa, será possível maior aproximação da Ouvidoria da AGIR em relação às Ouvidorias dos prestadores e concessionárias de serviço público regulados, aprimorando os serviços oferecidos à população.

# AÇÕES INSTITUCIONAIS

## Atualização e Publicação da Carta de Serviços ao Usuário da AGIR

A Carta de Serviços ao Usuário está prevista na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no art. 7º, e tem “por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público”.

Por isso, a Carta de Serviços ao Usuário da AGIR foi atualizada de acordo com as disposições da legislação, trazendo informações sobre a AGIR, sua missão, visão e valores; os Municípios consorciados; sobre os serviços regulados; transparência e acesso à informação; e em relação à Ouvidoria, explicando sobre o recebimento das manifestações e a tramitação dos processos administrativos de Ouvidoria; além de disponibilizar todos os meios de acesso à Ouvidoria da AGIR.



Fonte: AGIR (2020).

A divulgação da nova Carta de Serviços ao Usuário foi realizada por meio de Ofício Circular enviado por correio eletrônico para cada Município consorciado a AGIR, destacando o papel da Agência e solicitando o encaminhamento de eventual demanda recebida quando seja de sua competência, disponibilizando os meios de contato da Ouvidoria da AGIR.

## 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.

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 Médio Vale do Itajaí (AMMVI);
- 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.



## Artigos apresentados

- Conferência ODS Brasil & Alemanha

Autores	Título
Ana Claudia Hafemann, Caio Barbosa de Carulice, Ricardo Hübner	Rede de Aprendizagem em gestão de perdas de água e energia

- 1st CAWQ - Canadian Association on Water Quality Virtual Conference

Autores	Título
Ana Claudia Hafemann,	Young water and governance professionals: challenges of the digital age

- Congresso Interdisciplinar de Direitos Humanos e Fundamentais

Autores	Título
Ana Claudia Hafemann, Maria de Fatima Martins, Vanessa Fernanda Schmitt	Direitos Humanos e Acesso à Água Potável: Atuação regulatória na proteção da vida

- 2º Congreso de Jóvenes Profesionales del Agua de América Latina y el Caribe (LACYWP) 2020

Autores	Título
Ana Claudia Hafemann, Vanessa Fernanda Schmitt	Regulatory action for the preservation of groundwater: governance applied to basin plans
Ana Claudia Hafemann, Vanessa Fernanda Schmitt	Governance and the digital revolution in the technology age: new paradigms for new water professionals

## AGIR na Conferência Brasil & Alemanha

A Conferência Brasil & Alemanha, ocorrida entre os dias 19 e 20 de fevereiro, teve a participação da AGIR na apresentação de trabalhos técnicos e reuniu especialistas,



profissionais e comunidade para discutir e compartilhar conhecimento acerca dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. A Sra. Ana Claudia Hafemann, Diretora Administrativa, apresentou o trabalho desenvolvido pela AGIR "Rede de Aprendizagem em gestão de perdas de água e energia". Bem como, expôs o trabalho intitulado "Projeto de Intervenção: Conselhos Municipais de Saneamento e Saúde para todos".

Foto: AGIR (2020).

## Procedimentos de Contabilidade Regulatória

A AGIR, representada pelo Diretor Geral, Heinrich Luiz Pasold e pelos Gerentes André Domingos Goetzinger e Daniel Antonio Narzetti, participou de grupo de elaboração de procedimentos de contabilidade regulatória para o setor de saneamento básico. A reunião aconteceu na sede da Agência Reguladora AGESAN, em Canoas(RS). Foto: AGIR (2020).



Os trabalhos desenvolvidos visam apresentar uma proposta para auxílio às agências como ferramenta para simetria e padronização das informações regulatórias, principalmente sob o foco da contabilidade de custos e informação gerencial onde estes, atualmente, não possuem um detalhado normativo legal.

## AGIR inicia participação na organização do 9º Fórum Mundial da Água

Com o tema "Segurança Hídrica para a Paz e o Desenvolvimento" o 9º Fórum Mundial da Água será realizado na cidade de Dacar, no Senegal, transformando-se a capital do mundo da água no próximo ano. O evento, que recebe o título de maior evento global sobre o tema água, é organizado pelo Conselho Mundial da Água.

Após seleção internacional, a Diretora Administrativa e Institucional da AGIR, Ana Claudia Hafemann, passa a representar a Agência e compor os grupos de organização do evento, integrando o Grupo Consultivo com o tema "Promover uma abordagem sensível à legislação e regulamentação da água" e o Grupo de Ação com o tema "Implementar os princípios de boa governança da água, incluindo a tomada de decisão participativa".

## AGIR participa do webinar “Política Nacional de Resíduos Sólidos: cenários pós-pandemia”

O Gerente de Estudos Econômico-Financeiros da AGIR, Sr. André Domingos Goetzinger participou do webinar promovido pela ABAR - Associação Brasileira de Agências de Regulação. Foram também convidados, os Srs. Silvano Silvério da Costa, Coordenador Geral de Regulação e Assuntos Institucionais do Ministério do Desenvolvimento Regional e Elcires Pimenta Freire, Coordenador da FESPSP - Fundação Escola de Sociologia e Política de São Paulo. Como moderador, Alceu Galvão, Analista de Regulação da ARCE - Agência Reguladora do Estado do Ceará.



## AGIR participa do webinar “Eficiência Energética na Regulação dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”

O Gerente de Controle, Regulação e Fiscalização de Saneamento Básico da AGIR, Sr. Ricardo Hübner participou do webinar promovido pela ABAR - Associação Brasileira de Agências de Regulação. Foram também convidados, a Sra. Rita Cavaleiro, Coordenadora do ProEESA 2 - Projeto de Eficiência Energética em Sistemas de Abastecimento de Água, o Sr. Daniel Manzi, Coordenador de Fiscalização da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - ARES-PCJ. Como moderadora a Sra. Thalita Salgado Fagundes, Analista de Fiscalização e Regulação e Coordenadora da



Academia da Agência Reguladora dos Serviços de Saneamento das Bacias dos Rios Piracicaba, Capivari e Jundiá - ARES-PCJ.

### AGIR presente no Programa RegWAS LAC

A AGIR participou do lançamento do Programa de Melhoria de Políticas Públicas e Regulação dos Serviços de Água e Saneamento na América Latina e no Caribe (RegWAS LAC).

O programa é uma iniciativa coordenada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), pela Asociación de Entes Reguladores de Agua y Saneamiento de Las Americas (Aderasa) e pelo Lisbon International Centre for Water (LIS-Water). O Diretor Geral da AGIR, Heinrich Luiz Pasold, foi apresentado como interlocutor da Associação Brasileira das Agências de Regulação - ABAR junto a ADERASA para o período de 2020/2022. O objetivo do encontro foi ter uma visão compartilhada, um entendimento comum do escopo de atuação e a forte participação e mobilização das partes interessadas. Na ocasião, os representantes das instituições parceiras alinharam a estrutura, plano de trabalho, produtos chave e próximas etapas do programa.



Foto: AGIR (2020).

### Participação no webinar “Agências de Regulação dos serviços de saneamento”

**WEBINAR: AGÊNCIAS DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO**  
**AÇÕES E DESAFIOS PARA O ESTADO DE SANTA CATARINA**  
 17 de novembro de 2020 às 19h:30

Inscrições: <https://forms.gle/ivAWsLPky38p8BRQ8>



**Palestrante: Maria de Fátima Martins**  
 Tema: Ações da Agência Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí - AGIR em tempos de pandemia - COVID-19.

Advogada, Mestre em Gestão e Regulação de Recursos Hídricos - UFRGS (ProfªÁgua); Pós-Graduada em Controladoria e Administração Pública; Pós-Graduada em Direito Processual Civil; Bacharel em Direito pelo Centro Universitário Leonardo da Vinci; Pedagoga pela Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC; Servidora de Carreira aposentada do Município de Ascurra, exercendo os cargos de: Telefonista; Fiscal de Tributos e Procuradora; Assessora Jurídica do Consórcio Intermunicipal de Regulação do Médio Vale do Itajaí - AGIR; Associada Fundadora do Instituto Água Conecta.

A Assessora Jurídica da AGIR, Sra. Maria de Fatima Martins participou do webinar promovido pela Universidade do Estado de Santa Catarina - UDESC e pelo Instituto Água Conecta.

Foi também convidado, o Sr. Willian Jucelio Goetten, Coordenador de Fiscalização da Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento - ARIS. Como mediador, Sr. João Marcos Bosi Mendonça de Moura, Professor e Vice-Presidente do Instituto Água

Conecta.

Foto: AGIR (2020).

## Projeto “AGIR QUER OUVIR VOCÊ” completa 5 anos

O Projeto “AGIR quer ouvir você” tem o objetivo de promover a participação ativa dos usuários dos serviços públicos regulados perante a Ouvidoria da AGIR, fazendo com que eles participem mais efetivamente no controle e fiscalização dos serviços de saneamento e transporte público de seu município. A iniciativa do referido projeto se deu em 2015, sendo que a sua primeira realização, com visita aos municípios regulados, se deu em agosto daquele ano.

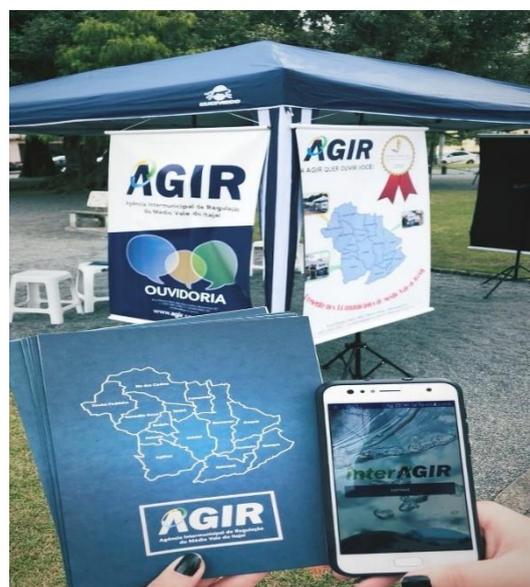


A necessidade de divulgação da AGIR como instituição reguladora e fiscalizadora dos serviços de saneamento básico e transporte público se justifica na medida que é necessário que os usuários saibam onde podem ir para registrar manifestações em relação aos serviços, pois se não souberem da existência da Agência Reguladora, não registrarão suas manifestações perante a sua Ouvidoria.

Atualmente, 16 municípios são consorciados à Agência, nas áreas de saneamento básico e/ou transporte público coletivo. Os municípios de Apiúna, Blumenau, Botuverá, Gaspar, Indaial, Pomerode, Rio dos Cedros e Timbó são regulados em ambos os serviços, enquanto Ascurra, Benedito Novo, Brusque, Doutor Pedrinho, Guabiruba, Luiz Alves e Rodeio são regulados apenas em saneamento básico e Jaraguá do Sul apenas em transporte público.

A Agência inclusive obteve a premiação como “Boa Prática em Gestão Pública UDESC ESAG” em 2016 pela execução do projeto. Referida premiação visa identificar, reconhecer, estimular e premiar práticas inovadoras de gestão, entendidas como um conjunto de ações e procedimentos que consolidam avanços na realização do interesse público, implementado em órgãos públicos e em organizações da sociedade civil no Estado de Santa Catarina.

O “AGIR quer ouvir você” consiste na visita presencial de uma equipe de servidores da Agência da área de Ouvidoria em cada município consorciado, montando um estande para conversar com os usuários dos serviços públicos regulados que circulam nas ruas e colher suas opiniões e demandas para a Ouvidoria da AGIR, em prol dos interesses dos cidadãos. Ocorre que, em razão da situação de isolamento social, provocada pela pandemia do Novo Coronavírus, a visita presencial aos municípios tornou-se inviável, motivando a iniciativa de realizar o projeto de forma online por parte da Ouvidoria da AGIR, a fim de manter o contato com os cidadãos nesse momento tão delicado que toda a sociedade está enfrentando.



## AGIR comemora 10 anos de comprometimento com a regulação no Médio Vale do Itajaí

No ano em que comemoramos o décimo aniversário de existência, queremos agradecer a todos que percorreram e aos que ainda percorrem este caminho conosco. Acreditamos que nada se constrói sozinho, senão em parceria e com o espírito de coletividade.

Decorridos dez anos, já é possível afirmar que a curva de aprendizado inicial foi superada e atualmente, é com muito orgulho que podemos dizer que nosso trabalho é reconhecido nacionalmente e até em âmbito internacional. Vários prêmios já foram conquistados, fato que materializa o que se está dizendo, bem como os constantes convites que nossa equipe recebe para apresentar os nossos resultados para o mercado regulatório nacional e internacional.

Com o avanço dos controles, a AGIR passou a fiscalizar e a cobrar dos gestores municipais, o cumprimento das metas dos planos municipais de saneamento, o melhor gerenciamento das perdas de água e a melhoria da gestão da eficiência elétrica. Trabalhos diários são desenvolvidos no sentido de fazer com que os usuários possam ser atendidos com mais presteza e eficiência. Muito ainda há por ser feito, desde a melhoria dos serviços públicos, o melhor atendimento aos usuários, a clareza nas informações, a transparência menos burocrática e o cuidado com o dinheiro público, que é, ao fim e ao cabo, o nosso dinheiro. Esperamos que esta história continue por muitos e muitos anos, fortalecida pela visão de ser reconhecida pelo usuário, por meio de atuação efetiva e consolidada na regulação dos serviços públicos municipais do Médio Vale do Itajaí.



# AGENDA REGULATÓRIA 2021

---

Elaboração anual do Balanço Social - Relatório de Atividades da instituição;

---

Visitas institucionais;

---

Sustentabilidade econômico-financeira da entidade (recursos humanos, controle interno, orçamento, contabilidade e tesouraria);

---

Estruturação do controle de frotas, almoxarifado e patrimônio;

---

Reestruturação e aplicação de técnicas de gestão documental (físico e digital);

---

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

---

Governança regulatória;

---

Fortalecimento do controle social;

---

Estruturação da área para captação de recursos;

---

Parcerias e acordos de Cooperação Técnica;

---

Parcerias com outras Agências Reguladoras;

---

Continuidade na participação da Câmara de Perdas da ABES - Associação Brasileira de Engenharia Sanitária e Ambiental;

---

Manutenção do Certificado de Responsabilidade Social da ALESC - Assembleia Legislativa do Estado de Santa Catarina;

---

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

---

Informatização - controles de processos;

---

Digitalização dos processos e correspondências.

---

ENTRE EM CONTATO COM A  
**OUVIDORIA DA AGIR**  
PELOS SEGUINTE CANAIS

(47) 3331-5827 

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

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

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

NOS SIGA NAS  
**REDES SOCIAIS**



[agenciaAGIR](#)



[agenciareguladora\\_agir](#)



[AGIR\\_agencia](#)



# EXPEDIENTE

## ORGANIZAÇÃO

Relatório de Atividades Anual da Agência Intermunicipal de Regulação, Controle e Fiscalização de Serviços Públicos Municipais do Médio Vale do Itajaí (AGIR) do ano de 2020.

**SUPERVISÃO GERAL**  
Ana Claudia Hafemann

**COORDENAÇÃO**  
Ana Claudia Hafemann

**PRODUÇÃO DE CONTEÚDO**  
Ana Claudia Hafeman, Caio Barbosa de  
Carulice, Daniel Antonio Narzetti,  
Luiza Sens Weise,  
Maria de Fatima Martins e Thayana Seibt

**REVISÃO**  
Thayana Seibt

**PROJETO GRÁFICO**  
Daniel Antonio Narzetti

**FOTOS**  
AGIR



**AGIR**

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

**Telefone**  
(47) 3331-5827

**Website**

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

**E-mail**  
[ouvidoria@agir.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@agir.sc.gov.br)