

Relatório Anual

Balanço Social 2024

Edição Comemorativa
15 anos

2024



AGIR
Agência Intermunicipal de
Regulação de Serviços
Públicos



ASSEMBLEIA GERAL

COMPOSIÇÃO / **Diretoria Executiva**

Presidente
Vice - Presidente
Tesoureiro

Mário Hildebrandt
André Luiz Moser
Jorge Augusto Krüger

COMPOSIÇÃO / **Conselho Fiscal**

Prefeito Presidente
Prefeito Titular
Prefeito Titular
Prefeito Suplente
Prefeito Suplente
Prefeito Suplente

Ércio Krick
Hartwig Persuhn
Arrabel A.L. Murara
Valmir Zirke
Arão Josino da Silva
Kleber e. Wan-dall

Pomerode
Doutor Pedrinho
Benedito Novo
Guabiruba
Ascurra
Gaspar

COMPOSIÇÃO / **Demais membros**

Alcir Merízio
André Vechi
Marlon Neuber
Jair Franzner
Marcos Pedro Veber
Jorge Luiz Stolf
Valcir Ferrari
Marcelo Doutel da Silva

Botuverá
Brusque
Itapoá
Jaraguá do Sul
Luiz Alves
Rio dos Cedros
Rodeio
Apiúna

SUMÁRIO



MENSAGEM DO PRESIDENTE	05
MENSAGEM DO DIRETOR GERAL	06
FILOSOFIA DE ATUAÇÃO	07
PRINCÍPIOS DE ATUAÇÃO DA AGIR	07
ÁREAS DE ATUAÇÃO	08
MUNICÍPIOS REGULADOS	09
COMPETÊNCIAS DA AGIR	10
EQUIPE DE COLABORADORES	11
AGIR 15 ANOS	12
CRIAÇÃO DA AGÊNCIA	13
15 ANOS DE CRESCIMENTO E EVOLUÇÃO	14
LINHA DO TEMPO PRESIDENTES	14
REGULAÇÃO TRANSPORTE MUNICIPAL	15
QUAL O DIFERENCIAL DA AGIR	15
AGENDA REGULATÓRIA	16
RECONHECIMENTO NOS 15 ANOS	17
MENSAGEM DAS PESSOAS QUE CONSTRUIRAM A HISTÓRIA DA AGIR	18

SUMÁRIO



15 ANOS CONSTRUINDO LEGADOS	19
PRESTAÇÃO DE CONTAS	22
DIRETORIA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL	23
DESTAQUES DO ANO	24
RESULTADOS DO PLANO DE GESTÃO 2024	25
PARTICIPAÇÃO CURSOS E EVENTOS	26
ASSESSORIA JURÍDICA	27
GERÊNCIA DE SANEAMENTO BÁSICO	29
GERÊNCIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICA	32
GERÊNCIA DE TRANSPORTE	34
OUVIDORIA	36
ATIVIDADES E RESULTADOS DA AGIR EM 2024	39
BALAÇO DO EXERCÍCIO 2024	41



O ano de 2024 marcou o final de algumas gestões nos Municípios e não diferente nos também atendidos pela AGIR. Entre os processos eleitorais, que determinavam o futuro das Cidades ao longo dos próximos quatro anos, nossa Agência seguiu de forma imparcial cumprindo seu dever no acompanhar e regular os contratos vigentes.

Entre as funções da Agir ao longo desse ano esteve o importante papel de desenvolver em sua região de atuação, considerando o marco regulatório legal, a melhor prestação dos serviços de saneamento básico e de transporte público de passageiros para a sociedade, além de editar normas relativas às dimensões técnica, econômica e social dos contratos que fiscaliza.

A transparência e clareza nas informações levadas para a Comunidade diante dos serviços prestados pelos Municípios foi algo também prezado pela Agência durante esse ano e certamente uma de suas principais marcas ao longo dos quase 15 anos de fundação.

Deixo aqui meu agradecimento aos servidores que fazem parte da história da Agir e nos auxiliaram ao longo de 2024. Tenho certeza que a dedicação e o profissionalismo de cada um tornou os serviços prestados pelos Municípios ainda melhores e consequentemente melhorou também a vida de cada um dos cidadãos e esse é, sem dúvidas, o nosso maior objetivo sempre.

Que Deus siga abençoando a AGIR, sua equipe e todos os Cidadãos beneficiados por seu trabalho!

Mário Hildebrand



**Presidente da
Diretoria
Executiva**



Conquistas e novos desafios: a atuação da AGIR pela qualidade dos serviços públicos

O ano de 2024 foi marcado por importantes avanços e superações para a Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR). Responsável pela regulação, controle e fiscalização dos serviços públicos, a AGIR vem consolidando sua presença e relevância em diversas microrregiões de Santa Catarina, alcançando uma população de aproximadamente 1,5 milhão de habitantes.

Ao longo do último ano, importantes metas foram alcançadas, com destaque para a atualização da agenda regulatória e a publicação de duas novas resoluções normativas; aprimoramento dos processos de reajuste e revisão tarifária, além da digitalização e automação de todos os processos; aprimoramento das competências de todos os servidores por meios de cursos e treinamentos, entre outros avanços. Ainda em 2024, as gerências técnicas da agência instauraram 136 processos e pareceres em apoio aos municípios regulados, fortalecendo a atuação institucional em todas as frentes.

Para 2025, a agência traça novos caminhos. Entre os projetos estratégicos do Plano de Gestão, está o Plano de Comunicação, que visa fortalecer a imagem institucional da AGIR como uma agência transparente, técnica, próxima da sociedade e essencial para a regulação de serviços públicos com qualidade. O objetivo é ampliar o diálogo com a população, tornando a atuação da AGIR mais conhecida, compreendida e valorizada.

Ao priorizar uma gestão eficiente, efetiva e colaborativa, a AGIR reafirma seu compromisso com a melhoria contínua dos serviços públicos regulados e, sobretudo, com a qualidade de vida do cidadão. A escuta ativa e a mediação de interesses fazem da AGIR uma referência nacional em regulação e um elo fundamental entre o poder público, os prestadores de serviço e a população.

**Paulo Eduardo de
Oliveira Costa**



**Diretor Geral da
AGIR**

Filosofia

A filosofia de atuação da AGIR se baseia na missão, visão e princípios que orientam os serviços prestados por todas as áreas da Agência.

Missão

Garantir, por meio da regulação e fiscalização, a qualidade ao acesso e a modicidade tarifária dos serviços públicos concedidos ou prestados pelos municípios.

Visão

Ser reconhecida como uma organização que defende os interesses dos cidadãos por meio da regulação e fiscalização de serviços públicos concedidos ou executados por autarquias e empresas públicas ou privadas.

Princípios de Atuação

✓ Equilíbrio

Pautar suas ações com base nos princípios constitucionais da Administração Pública visando equilibrar os interesses dos usuários, agentes regulados e entes associados.

✓ 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.

✓ Autonomia

Tomar decisões com autonomia e independência, baseadas em legislação, normativas e contratos.

✓ Excelência

Buscar a excelência nos processos e atividades, otimizando recursos e realizando as entregas necessárias para garantir à sociedade a melhor qualidade dos serviços públicos regulados.

✓ Cooperação

Executar em cooperação com outras instituições visando o aprimoramento da regulação dos serviços públicos.

✓ Responsabilidade Social e Sustentabilidade

Executar ações com responsabilidade social, contribuindo para o desenvolvimento sustentável.

✓ Transparência

Dar transparência aos atos e procedimentos realizados, dando ênfase à publicidade e à prestação de contas de seus atos.

Áreas de Atuação

```
graph LR; A((Áreas de Atuação)) --> B(1 Abastecimento de Água); A --> C(2 Esgotamento Sanitário); A --> D(3 Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos); A --> E(4 Drenagem e Manejo das Águas Pluviais Urbanas); A --> F(5 Transporte Público);
```

1

Abastecimento de Água

Infraestrutura, equipamentos e serviços operacionais necessários ao abastecimento público de água potável, desde a captação, passando pelo tratamento, distribuição, reservação até as ligações prediais e respectivos instrumentos de medição.

2

Esgotamento Sanitário

Infraestrutura, equipamentos e serviços operacionais necessários ao esgotamento sanitário, abrangendo a coleta, transporte, tratamento e disposição, desde as ligações prediais até o seu lançamento final no meio ambiente.

3

Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos

Infraestrutura adequada para disposição final dos resíduos sólidos e serviços operacionais abrangendo a coleta, transporte, destinação para reciclagem e aterro sanitário.

4

Drenagem e Manejo das Águas Pluviais Urbanas

Infraestrutura e serviços operacionais necessários para a adequada drenagem urbana de águas pluviais, abrangendo transporte ou retenção para o amortecimento de vazões de cheias.

5

Transporte Público

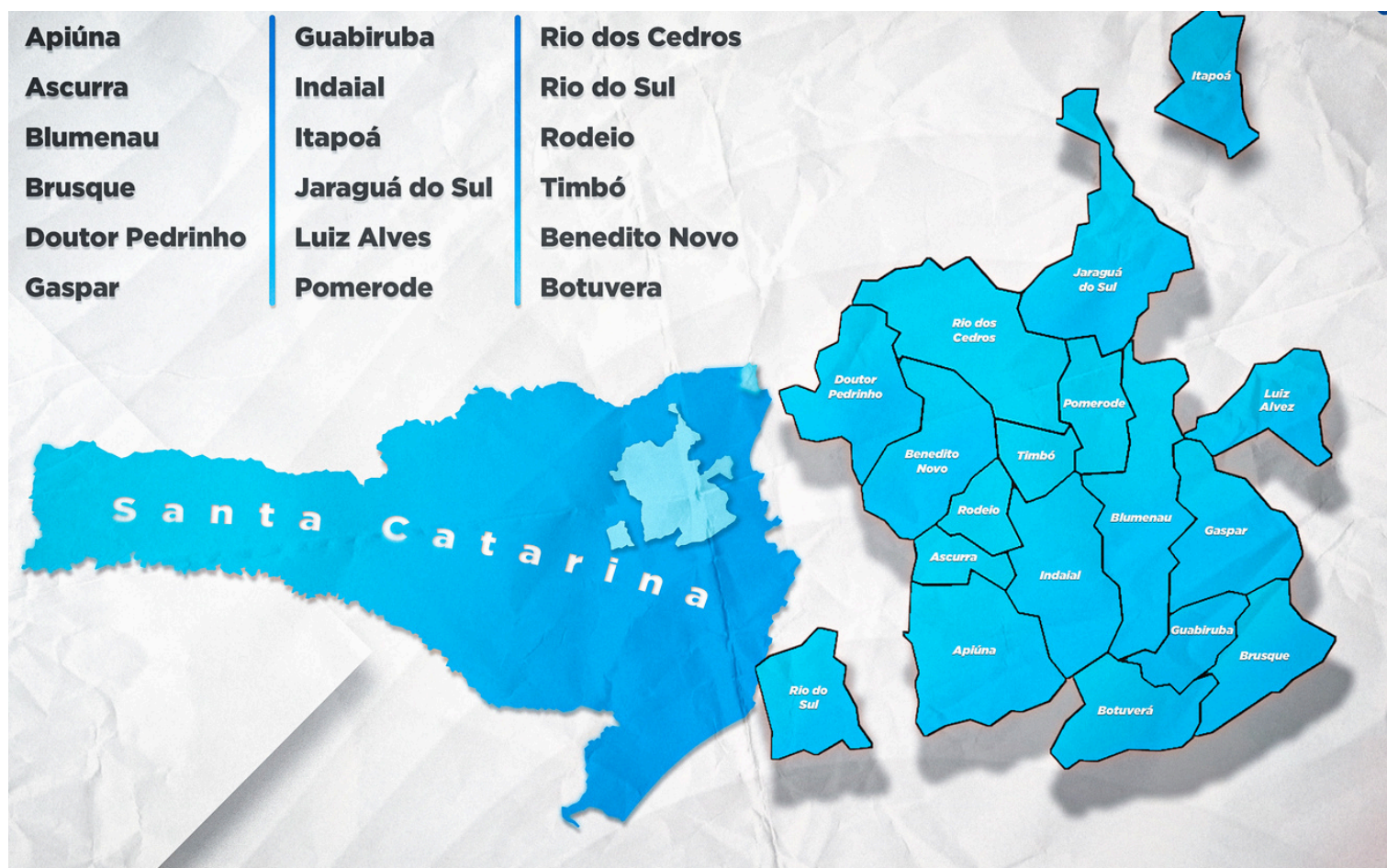
Serviço público de transporte de passageiros abrangendo a infraestrutura, pessoas e veículos necessários à prestação do serviço.

Municípios Regulados

Ao longo de sua trajetória, a AGIR tem demonstrado um contínuo crescimento e aprimoramento em sua atuação, ampliando progressivamente os serviços que regula. Inicialmente focada na área de esgotamento sanitário, a Agência expandiu suas funções para englobar outras áreas do saneamento básico, como o abastecimento de água e a gestão de resíduos sólidos. Essa ampliação reflete a capacidade da AGIR de adaptar-se às necessidades dos municípios regulados, sempre com o intuito de garantir serviços de qualidade.

Além de sua atuação nas áreas de saneamento, a AGIR se destaca por ser a única agência de Santa Catarina responsável pela regulação dos serviços de transporte público coletivo municipal, um avanço significativo no campo da mobilidade urbana e na busca por soluções mais eficientes e integradas para a população.

Encerramos o ano de 2024 com a marca de 18 municípios regulados, o que demonstra o crescente reconhecimento e confiança dos municípios na capacidade técnica e administrativa da AGIR.



COMPETÊNCIAS DA AGIR

Regulação

Regular a prestação dos serviços públicos de saneamento básico e transporte coletivo através da fixação de normas, regulamentos e instruções;

Fiscalização

Acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos regulados;

Análise

Manifestar-se quanto aos conteúdos de editais de licitação e buscar o equilíbrio econômico financeiro dos contratos de concessão, permissão e autorização;

Acompanhamento e avaliação

Avaliar os planos e programas de metas e investimentos das operadoras dos serviços delegados;

Audiências e consultas públicas

Participar e promover audiências e consultas públicas, referentes à normas, decisões e editais dos serviços públicos regulados;

Reajustes e revisões

Analisar e conceder a revisão e o reajuste das tarifas;

Mediação

Mediar, dirimir ou arbitrar conflitos de interesse.

EQUIPE DE COLABORADORES



Paulo Eduardo de Oliveira Costa
DIRETOR GERAL

DIRETORIA ADMINISTRATIVA E INSTITUCIONAL



Bruna de Andrade
Diretora Administrativa e
Institucional



Rafaela dos Santos Guedes
Assessora de Diretoria



Ewerton Santana Melo
Analista de Regulação



Cicero Teixeira Coutinho
Auxiliar Administrativo

ASSESSORIA JURÍDICA



Luciano Gabriel Henning
Assessor Jurídico



Rodrigo Diego Jansen
Assessor Jurídico

OUVIDORIA



Leila Teixeira Liberali
Ouvidora

GERÊNCIA DE SANEAMENTO



Ricardo Hübner
Gerente de Saneamento



Maiko Dolberth
Coordenador de Serviços



Camilla Maia Moritz
Engenheira Sanitarista



Caio Barbosa de Carulice
Analista de Regulação
e Fiscalização

GERÊNCIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICA



André Domingos Goetzinger
Gerente de
Regulação Econômica



Ademir Manoel Gonçalves
Economista



Tamires Smaniotto
Coordenadora de
Serviços



Nilma Kamers
Auxiliar Administrativo

GERÊNCIA DE TRANSPORTE



Thaís Ventura Chibiaqui
Gerente de Transportes



Paulo Eduardo Machado dos Santos
Agente de Fiscalização



15 ANOS DE HISTÓRIA,
CONSTRUINDO LEGADOS
E SUPERANDO DESAFIOS
NA REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS



CRIAÇÃO DA AGÊNCIA

A Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR) foi criada em 30 de março de 2010 em Blumenau, com o objetivo de facilitar a prestação de serviços públicos para diversos municípios da região. Foi uma iniciativa inovadora e desafiadora. Nos primeiros anos, a agência enfrentou dificuldades para integrar os municípios em uma gestão regulatória comum, adaptando-se às diferenças regionais, buscando garantir um atendimento justo e igual para todos. Com o crescimento das concessões e o interesse de novos municípios, a AGIR precisou expandir seus serviços, aperfeiçoando sua estrutura para atender mais municípios e aprimorando a regulação.

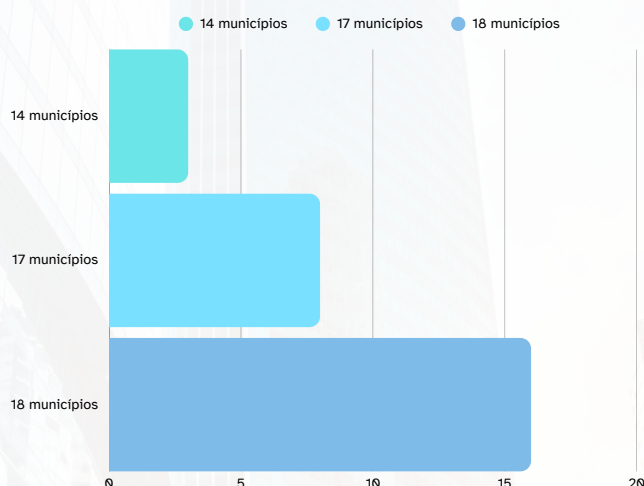
Ao longo de seus 15 anos de história, a AGIR superou muitos desafios, acumulando valiosos aprendizados. A experiência com os primeiros municípios demonstrou a importância da regulação, baseada na colaboração e adaptação contínua às mudanças. A criação da agência se consolidou como uma solução eficaz para a regulação e fiscalização de serviços públicos municipais, beneficiando tanto os municípios, quanto os usuários dos serviços públicos regulados.



AGIR: 15 ANOS DE CRESCIMENTO E EVOLUÇÃO

A Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR) teve como seu primeiro Presidente o Prefeito de Blumenau, João Paulo Kleinubing, e iniciou com a adesão de quatro cidades ao consórcio: Blumenau, Apiúna, Benedito Novo e Doutor Pedrinho. O objetivo inicial seria, ao longo do ano de 2010, a aprovação pelas Câmaras de Vereadores dos 14 municípios associados à AMMVI (Associação dos Municípios do Médio Vale do Itajaí) hoje AMVE, a adesão ao consórcio AGIR, expandindo os benefícios da agência para toda região.

Com o passar dos anos, o trabalho da AGIR foi ganhando credibilidade e confiança entre os municípios da região. À medida que a agência demonstrava sua eficiência na regulação de serviços públicos e na resolução de problemas, além da proximidade com os regulados, mais municípios passaram a perceber os benefícios desse trabalho compartilhado. O fortalecimento da imagem da agência levou a novas adesões, com outros municípios optando por se integrar ao consórcio e usufruir da estrutura da regulação e fiscalização dos Serviços Públicos.



LINHA DO TEMPO: PRESIDENTES

Presidente	Ano	Cidade
João Paulo Kleinubing	2010/2012	Blumenau
Sergio Almir dos Santos	2011	Indaial
Moacir Polidoro	2013	Ascurra
Matias Kohler	2014	Guabiruba
Fernando Tomaselli	2015/2016	Rio dos Cedros
Jean Michel Grudmann	2017	Benedito Novo
André Luis Moser	2018	Indaial
Marildo Domingos Felippi	2019/2020	Rio dos Cedros
José Ari Vegui	2021	Brusque
Jorge Luiz Stolf	2022/2023	Rio dos Cedros
Mário Hildebrandt	2024	Blumenau

ÚNICA AGÊNCIA QUE REGULA O TRANSPORTE MUNICIPAL

A AGIR é a única agência que regula o transporte coletivo público municipal de Santa Catarina. A regulação desse serviço municipal foi iniciada no ano de 2016 com o objetivo de amparar o setor, garantindo que o transporte público atenda à qualidade desejada com modicidade tarifária, ao mesmo tempo em que se observam os interesses e obrigações contratuais tanto do concedente quanto da concessionária, garantindo a sustentabilidade do sistema durante o período de concessão.

Atualmente, a AGIR regula o transporte coletivo em diversas cidades do Estado, incluindo Apiúna, Botuverá, Blumenau, Brusque, Gaspar, Indaial, Rio dos Cedros, Timbó e Jaraguá do Sul.

A AGIR desempenha um papel crucial no serviço de transporte, atuando como um ente imparcial que acompanha e assegura que todas as partes envolvidas – poder concedente e concessionária – cumpram suas obrigações contratuais. Isso garante que o serviço oferecido aos usuários seja de qualidade com tarifa justa, ou seja, viabilizando o equilíbrio na prestação de um serviço essencial para a mobilidade urbana.



E QUAL O DIFERENCIAL DA AGIR?

A Agir se destaca por ouvir todas as partes envolvidas e buscar conciliar seus interesses, atuando de forma técnica, independente e imparcial. Seu foco é garantir que a prestação de serviços seja de qualidade, acessível e sustentável, equilibrando custos e benefícios para a população. Ao priorizar soluções que atendam uma gestão eficiente efetiva e colaborativa, a agência busca, acima de tudo, a qualidade de vida do cidadão. Esse compromisso com a escuta ativa e a mediação de interesses é o que torna a AGIR uma referência em sua área de atuação.

AGENDA REGULATÓRIA

A Agenda Regulatória (AR) é um documento estratégico elaborado pela AGIR e tem como objetivo planejar e organizar as atividades relacionadas à criação de normas de regulação, além de revisar e atualizar as já existentes. Ela estabelece as prioridades que serão executadas ao longo do ano, visando a criação ou a revisão de normas de regulação (também conhecidas como normas técnicas, regulamentos ou regras).

Essencialmente, a Agenda Regulatória funciona como uma ferramenta para trazer transparência e previsibilidade para o processo regulatório, de modo que as partes interessadas – como empresas, cidadãos, prestadores de serviços públicos e concessionárias saibam com antecedência quais normas estão sendo trabalhadas, quando as propostas estarão disponíveis para consulta pública e o cronograma para as decisões finais.

Isso promove o diálogo entre as partes envolvidas e permite que os atores se preparem adequadamente para mudanças que possam afetar suas atividades. Dessa forma, a AR facilita a governança regulatória, proporcionando um ambiente mais estável e confiável tanto para os regulados, quanto para reguladores e usuários.

Reconhecimento ao longo dos 15 anos de história

A AGIR recebeu em junho/2016 certificado de “BOA PRÁTICA” pelo Prêmio Boas Práticas em Gestão Pública da UDESC-ESAG, na categoria “Qualidade na Gestão Pública”, devido as ações do projeto “A AGIR QUER OUVIR VOCÊ!”.

1



A AGIR recebeu o Certificado de Responsabilidade Social, promovido pela Assembleia Legislativa de Santa Catarina no ano de 2017.

2



A AGIR classificou-se na segunda colocação da categoria municipal, do Prêmio Boas Práticas em Gestão Pública da UDESC-ESAG na modalidade “Tecnologias de Informação para Transparência” com o aplicativo “InterAGIR” no ano de 2018.

3



A AGIR recebeu o Prêmio FGV DIREITO RIO – MELHORES PRÁTICAS EM REGULAÇÃO, em 2018.

4



Em 2019, a AGIR recebeu o Certificado de Responsabilidade Social. Na 9ª Edição da Certificação e Troféu Responsabilidade Social - Destaque SC em 2019, promovida pela ALESC.

5



É com grande orgulho que celebramos os 15 anos de história da AGIR. Nesse tempo, a agência se consolidou como um pilar fundamental para a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados à população, sempre com técnica, comprometimento e transparência. Hoje a AGIR trabalha com a preocupação do futuro da próxima geração e juntos construímos um espaço melhor para se viver.

**André
Goetzinger**

A AGIR, nestes 15 anos vem se esforçando para cumprir seu papel como interveniente no comportamento de seus regulados, de modo a promover a melhoria da eficiência, segurança, desenvolvimento econômico e avanços no bem estar da sociedade.

**Ademir
Gonçalves**

Nos últimos 15 anos, a AGIR se consolidou como referência na regulação dos serviços públicos essenciais. Tenho orgulho de fazer parte de uma equipe técnica dedicada à excelência e ao interesse público. Parabenizo a AGIR pela sua trajetória sólida e pelo impacto positivo nas comunidades e municípios consorciados.

**Caio
Carulice**

MENSAGEM DOS PARTICIPANTES DA HISTÓRIA DA AGIR

A AGIR celebra 15 anos de atuação como agente regulador de serviços públicos, pautado na qualidade, eficiência e sustentabilidade. Ao longo dessa trajetória, a agência tem desempenhado um papel cada vez mais relevante na proteção dos interesses dos usuários, garantindo equilíbrio entre a boa prestação dos serviços e a estabilidade das concessionárias. É motivo de orgulho fazer parte dessa história, cuja missão é contribuir para o desenvolvimento sustentável da região, promovendo serviços públicos mais justos, acessíveis e de qualidade para toda a população.

**Ricardo
Hubner**

Celebrar os 15 anos da AGIR é reconhecer a importância de um trabalho conjunto entre municípios, que fortalece a gestão pública e serve de exemplo na regulação dos serviços de saneamento e transporte. A AGIR demonstra como o consórcio público pode gerar eficiência, transparência e melhores serviços à população. Tenho honra e orgulho de ter participado desde o início dessa trajetória, que se tornou um propósito de vida. Que os próximos anos sigam guiados pelo mesmo compromisso, excelência e inspiração.

**Vanessa
Schmitt**

A AGIR completa 15 anos de atuação na regulação de serviços de saneamento básico e transporte público municipal. Reconhecida nacionalmente por sua excelência, a agência se destaca por sua estrutura como consórcio, com a participação dos municípios nas decisões. O aniversário marca a celebração de suas conquistas e o fortalecimento de seus serviços para o futuro.

**Luciano
Henning**

15 anos

Construindo legados e superando desafios

01.

Em 30 de março de 2010, com a adesão ao consórcio de Blumenau, Apiúna, Benedito Novo e Dr. Pedrinho, foi criada a Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR).

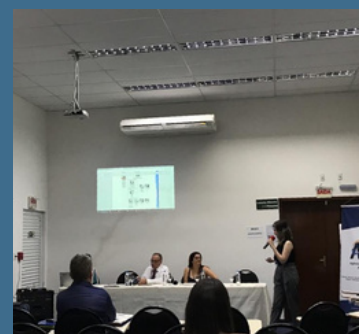


02.

Em 2010, foi instituída a Ouvidoria por meio do primeiro Protocolo de Intenções, com o objetivo de garantir um canal efetivo de comunicação entre a instituição e a população.

03.

Em setembro de 2011, na sala de reuniões da AMMVI, foi realizada a primeira reunião do Comitê de Regulação da AGIR, que teve como presidente o Sr. Jonas Luiz e Lima.



04.

Em 2013, a Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos (AGIR) se filiou à Associação Brasileira de Agências Reguladoras (ABAR).

05.

Em 2014, foi assinado o acordo de Cooperação com empresa alemã de engenharia ambiental e civil BN UMWELT GmBH. O objetivo deste acordo previu a formação e capacitação de servidores públicos na área de taxas e tarifas de resíduos sólidos.



15 anos

Construindo legados e superando desafios

06.

Em Florianópolis, a AGIR realiza, em parceria com q ARIS e ARES-PCJ, o 1º Encontro das Agências Reguladoras Municipais e Intermunicipais de Saneamento - ENARMIS, no ano de 2015.



07.

Em 2016, a AGIR iniciou a regulação do serviço de transporte coletivo municipal, se tornando a única agência de Santa Catarina a regular esse serviço. O objetivo, com isso, foi de atender os municípios, garantindo que o transporte público opere com a qualidade desejada.

08.

Em 2017, foi aprovado o novo Protocolo de Intenções da Agência, que visa aprimorar a regulação e fiscalização de serviços públicos nos municípios catarinenses regulados.



09.

Nos dias 30 e 31 de maio de 2019, em Blumenau, ocorreu o 3º Encontro Nacional das Agências Reguladoras Municipais e Intermunicipais de Saneamento. O evento foi organizado pelas Agências AGIR, ARES-PCJ e ARIS.

10.

AGIR é destaque pelo Governo Federal em estudo sobre atuação municipal através da publicação “Ideias para arranjos Intermunicipais para a melhoria da infraestrutura”, sendo citada como Consórcio de Regulação regionalizado, no ano de 2020.



15 anos

Construindo legados e superando desafios

11.

AGIR, CASAN e WEG firmam acordo de eficiência energética. O convênio assinado em 2020, na sede da CASAN, em Florianópolis, visou trazer inovação, utilização racional de energia e eficiência energética.



12.

Em 2020, a AGIR é selecionada em Chamada Pública para receber 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.

13.

Participação da AGIR é destaque através de diversos painéis sobre regulação em saneamento básico, em julho de 2022, no 4º Encontro Nacional das Agências Reguladoras Municipais e Intermunicipais de Saneamento (ENARMIS).



14.

Os Municípios regulados pela AGIR foram grande destaque no ranking da pesquisa “As Melhores Cidades do Brasil 2022”, publicação da Revista IstoÉ.

15.

Em 2023, ocorreu a atualização de carta de serviços aos usuários da AGIR. Nela é possível ter acesso às informações institucionais da AGIR, os serviços regulados, os canais de atendimento, constituindo instrumento de acesso à Agência.



PRESTAÇÃO DE CONTAS

AÇÕES E RESULTADOS 2024

DIRETORIAS REFORÇAM SUPORTE PARA ATUAÇÃO DAS ÁREAS DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

As Diretorias Geral e Administrativa e Institucional são responsáveis por facilitar e fornecer apoio técnico às Gerências, Assessoria Jurídica e Ouvidoria com objetivo de garantir a efetividade das ações de regulação e fiscalização da AGIR. Suas funções incluem o planejamento, a supervisão, a coordenação e controle das atividades necessárias para garantir a eficácia e eficiência operacional da AGIR, permitindo que a agência continue a promover a qualidade e a acessibilidade dos serviços regulados.

Nesse sentido, em 2024 foram executadas inúmeras ações que resultaram na ampliação da capacidade e competência da AGIR em garantir serviços públicos, nas áreas de saneamento e transporte, com qualidade e modicidade tarifária nos 18 municípios onde atua.

Abaixo, as diretrizes de atuação da AGIR.

Gestão

A AGIR atua com foco em governança, disciplina financeira e excelência regulatória nos serviços de saneamento e transporte, buscando gerar valor aos usuários. Sua gestão é orientada pela responsabilidade socioambiental, contribuindo para a continuidade dos serviços e o desenvolvimento regional, especialmente dos municípios consorciados e conveniados.

Sustentabilidade

A sustentabilidade é um pilar central na gestão da AGIR, orientando suas ações para equilibrar fatores econômicos, financeiros, ambientais e sociais, visando prevenir riscos e gerar valor nos serviços prestados.

Melhoria de Processo

A excelência operacional é um pilar estratégico da AGIR, com foco na otimização de processos para atender aos regulados e adotar as melhores práticas do setor.

Conformidade Regulatória e Gestão de Riscos

Garantir o cumprimento das leis e regulamentos, protegendo os regulados e promovendo transparência e integridade nas ações da agência.

Gestão Financeira

Garantir a gestão eficiente dos recursos financeiros visando o equilíbrio e a sustentabilidade a longo prazo.

Gestão de Pessoas

A AGIR promove um ambiente de trabalho positivo e inclusivo, investe no desenvolvimento profissional dos servidores e prioriza a saúde, diversidade, equidade e a participação ativa das mulheres, com base em princípios de igualdade e normas éticas.

Destaques do Ano



Planejamento e execução dos projetos estratégicos do Plano de Gestão 2024, que resultaram no aprimoramento da atuação da AGIR na regulação e fiscalização de serviços públicos concedidos ou prestados por consórcios, autarquias e empresas públicas.



Implantação do novo sistema de software de gestão e automação de processos da AGIR, com o objetivo de aprimorar e facilitar a tramitação dos processos administrativos, permitindo um acompanhamento mais eficiente.



Execução do Plano Anual de Capacitações, com base na necessidade de desenvolvimento de novas competências por meio de participação em cursos e ações de treinamento dos servidores.



Reforma da sede da AGIR que passou por melhorias e adequações internas na estrutura dos locais de trabalho e mobiliário, abrangendo ergonomia e luminosidade, refletindo num espaço de trabalho mais adequado e agradável para os servidores.



OS RESULTADOS DO PLANO DE GESTÃO 2024

A AGIR, no seu planejamento estratégico para 2024, definiu cinco áreas prioritárias para o desenvolvimento de ações de melhoria na sua missão de fiscalizar e regular os serviços públicos: (1) aprimoramento dos processos administrativos, (2) atualização da agenda regulatória, (3) desenvolvimento de competências das equipes, (4) ampliação do número de municípios regulados e (5) adequação às normas de governança da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA). As áreas prioritárias se desdobraram em diversos projetos, que integram o Plano de Gestão 2024, executados conjuntamente pelas Diretorias, Gerências, Assessoria Jurídica e Ouvidoria.

No final de 2024, a partir da execução dos projetos, foram alcançados os seguintes resultados:

Área	Resultados Alcançados
Aprimoramento dos processos administrativos.	• Aprimoramento de processos administrativos com destaque para os processos de reajuste e revisão tarifária. • Criação do processo de certificação de ativos. • Implantação de sistema informatizado de gerenciamento de processos.
Atualização da agenda regulatória.	• Resolução Normativa nº 015/2024 – Disciplina o serviço de gestão dos sistemas individuais de esgotamento sanitário prestado no âmbito dos municípios regulados pela AGIR. • Resolução Normativa nº 016/2024 – Disciplina a regulação do serviço de transporte público coletivo de passageiros prestado no âmbito dos municípios regulados pela AGIR e dá outras providências.
Desenvolvimento de competências das equipes.	• No ano de 2024, foram realizados 15 cursos de capacitação, com a participação de 17 servidores. As formações abrangeram diversas áreas estratégicas, incluindo regulação do saneamento, regulação econômica, regulação do serviço de transporte coletivo, direito administrativo e comunicação.
Ampliação do número de municípios regulados.	• Abertura e sequência de processos para adesão dos municípios Itapema (saneamento), Criciúma e São Bento (transporte).
Adequação às normas de governança da ANA.	• Plano de gestão: plano e projetos estratégicos executados em 2024.

Participação em Cursos e Eventos para desenvolver competências

Curso de Excel Avançado presencial com o SENAI/Blumenau

Curso presencial na sede da AGIR de Fluxo de Caixa em Concessões de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário

COMAC/SC 2024 – Congresso de Municípios, Associações e Consórcios de Santa Catarina

Formação de Gestor de Contratos via web: Teoria e Prática

Curso do Programa de Desenvolvimento de Equipes – PDE AMVE /AGIR /APIS ao longo do ano

Reuniões das Câmaras Técnicas de Saneamento Básico da ABAR

Curso Revisão e Reajuste Tarifário para o Setor de Saneamento Básico – AGIR/LMDM

Seminário Drenagem Urbana e Manejo de Águas Pluviais – AMVE

I Seminário paranaense de Regulação – AGEPAR

Seminário Gestão e Acompanhamento dos contratos de Concessão e PPP – ARES/PCJ

Curso via web do novo Marco Regulatório de Saneamento básico pela ENAP

Curso de Procedimentos de Fiscalização e Sanção nas Agências Reguladoras – ABAR

Curso de Economia circular e os Serviços de Saneamento Básico – ABAR

Curso Hidráulica e Controle Econômico de Perdas para Prestadores e Reguladores – ABAR

Curso on-line de uso da linguagem simples

Assessoria Jurídica

A Assessoria Jurídica da AGIR, oferece consultoria, emite pareceres, analisa contratos e convênios, e patrocina a AGIR administrativamente e judicialmente.

Em 2024, a edição das Normas de Referência da ANA exigiu que as agências de regulação infranacionais ajustassem seus atos normativos, incluindo práticas de governança. A Assessoria Jurídica da AGIR atuou em processos de reajuste e revisão tarifária, especialmente na regulação dos transportes e do saneamento básico. Além disso, elaborou pareceres sobre reajustes tarifários, concessão de subsídios para o transporte público coletivo, e atuou na criação da Resolução Normativa para a Tarifa Social de água e esgoto. Também acompanhou e assinou Termos de Ajustamento de Conduta com o Ministério Público de Santa Catarina.

Em 2024, a Assessoria Jurídica participou de diversos eventos, como revisões normativas, audiência públicas da ANA, reuniões com as cidades reguladas, abordando temas relevantes para os serviços públicos dos entes consorciados à AGIR, saiba alguns resultados:

Elaboração da Resolução Normativa que visa estabelecer regras, procedimentos e critérios mínimos para aplicação da Tarifa Social de água e esgoto.

Acompanhamento das ações para o conveniamento de novos municípios à AGIR (Criciúma, Itapema e São Bento/SC).

Participação como compromissária dos Termos de Ajustamento de Conduta, assinados entre os Municípios regulados pela AGIR e o Ministério Público do Estado de Santa Catarina, por sua 13ª Promotoria de Justiça da Comarca de Blumenau, através da 13ª Promotoria de Justiça da Comarca de Blumenau - Promotoria Regional do Meio Ambiente.

Aprimoramento com sugestão de inclusão ou revisão de cláusulas nos editais de concessão de serviços públicos municipais, nas cidades de Timbó, Indaial, Gaspar e Brusque além da participação por meio de audiências e consultas públicas.

Revisão e adequação das Resoluções Normativas da AGIR as Normas de Referências editadas pela ANA – Nacional de Águas e Saneamento Básico, de acordo aos novos requisitos da Lei Federal nº 11.445/07, alterada pela Lei Federal nº 14.026/2020.

Assessoria e acompanhamento dos processos licitatórios à luz da Nova Lei de Licitações.

Gerência de Saneamento Básico

A Gerência de Saneamento Básico é um órgão da estrutura da AGIR, com natureza técnica e subordinada à Diretoria Administrativa e Institucional. Dentre outras atribuições, compete principalmente à Gerência, 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. De forma complementar, elaboram-se pareceres e relatórios de fiscalização relatando recomendações, determinações e as penalidades cabíveis.

Principais

Atividades e Resultados

01

Fiscalizar prestação dos serviços públicos de manejo de resíduos sólidos urbanos no âmbito do município de Apiúna.

02

Coordenar a auditoria e certificação da metodologia ACERTAR em 15 municípios visando o planejamento e a gestão dos serviços de saneamento sejam baseados em informações consistentes e auditadas, assegurando a qualidade e a eficiência dos serviços prestados à população.

03

Avaliar os relatórios de análises de produtos químicos adquiridos pela CASAN para tratamento de água e esgoto e laudos de atendimento aos requisitos de saúde abrangendo os 10 municípios regulados pela AGIR.

04

Acompanhar o cumprimento das obrigações assumidas no Termo de Ajustamento de Conduta firmado com o Ministério Público de Santa Catarina em relação às metas estabelecidas no Plano Municipal de Saneamento Básico de Luiz Alves e ao Convênio vigente com a CASAN.

05

Coordenar a revisão da metodologia de indicadores previstos nos Anexos II e IV do 4º Termo Aditivo ao Contrato de Concessão dos serviços públicos de esgotamento sanitário do Município de Blumenau/SC.



Processos e Pareceres

para melhoria dos
Serviços Públicos

Foram executados

33

novos processos com
objetivo de avaliar,
analisar e acompanhar
diversas ações dos
municípios regulados.

Foram elaborados

54

pareceres técnicos
relatando recomendações,
determinações e as
penalidades cabíveis aos
prestadores de serviços
regulados pela AGIR.

Em 2024, destacou-se o comprometimento dos prestadores na correção das não conformidades apontadas pela Gerência de Saneamento, o que contribuiu para a melhoria dos serviços, da saúde pública e da preservação ambiental nos 16 municípios consorciados à AGIR.



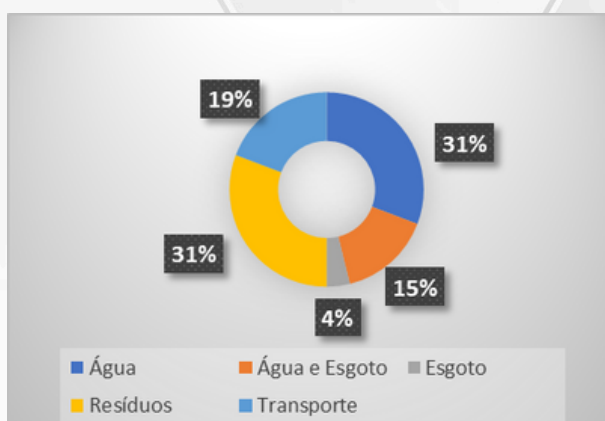
Gerência de Regulação Econômica

A Gerência de Regulação Econômica tem como atribuição central assegurar o equilíbrio econômico-financeiro dos contratos regulados e a modicidade tarifária. Atua de forma técnica e estratégica na definição, análise e revisão de tarifas, na elaboração de modelagens econômico-financeiras e na avaliação de viabilidade de investimentos, sempre com base em critérios legais, econômicos e de eficiência.

Entre suas principais responsabilidades, destacam-se: a condução de processos de revisão e reajuste tarifário; o monitoramento de receitas, custos e investimentos dos prestadores de serviço; a análise de indicadores de desempenho econômico; e a emissão de pareceres técnicos que subsidiam decisões regulatórias. Além disso, a gerência colabora para a promoção da transparência e previsibilidade na regulação, assegurando a adequada remuneração dos prestadores e a proteção dos direitos dos usuários.

PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

Em 2024, a Gerência instaurou **21 processos** administrativos para apurar e tratar situações relacionadas aos serviços de saneamento básico nos municípios regulados. Além disso, acompanhou a execução das ações previstas nos Planos Municipais de Saneamento Básico (PMSB), com foco no cumprimento das metas de investimento estabelecidas por cada município. Esse monitoramento teve como objetivo garantir que os recursos fossem aplicados conforme o planejado, promovendo melhorias efetivas nos serviços prestados à população.



Os gráficos demonstram que, em 2024, a maior parte da demanda regulatória concentrou-se nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. Foram instaurados **13 processos administrativos** relacionados a esses serviços, representando **50% do total** de processos iniciados no ano. A maioria desses processos teve como foco os pedidos de reajuste tarifário, refletindo a importância do acompanhamento e da regulação econômica nesse setor.

Gerência de Transportes

A Gerência de Transportes Públicos é responsável pela regulação, fiscalização e acompanhamento técnico-operacional dos serviços de transporte coletivo sob responsabilidade da agência. Suas atribuições incluem acompanhamento de planos operacionais, a avaliação da qualidade dos serviços prestados, a verificação do cumprimento das obrigações contratuais pelos operadores e a proposição de medidas para aprimorar a eficiência e a acessibilidade do sistema.

Além disso, realiza o monitoramento de indicadores de desempenho, participa dos processos de revisão e reajuste tarifário, atende demandas dos usuários e elabora estudos técnicos para subsidiar decisões regulatórias. A Gerência também tem papel fundamental na promoção da transparência e da melhoria contínua dos serviços, contribuindo para a mobilidade urbana sustentável e a garantia dos direitos dos passageiros.

Principais Atividades e Resultados

No âmbito na Gerência de Transportes, foram instaurados **06 novos processos** sendo três processos de Reajuste (Itapoá, Apiúna e Rio dos Cedros), um processo de Revisão Tarifária Extraordinária para a cidade de Blumenau e uma Revisão Tarifária Periódica para o município de Jaraguá do Sul, além de uma resolução normativa.



Fiscalização Regulatória

Projeto Piloto - Reajuste e revisão das tarifas de transporte e o pagamento de subsídios

Este projeto piloto tem como objetivo complementar as atividades já desenvolvidas pela AGIR, como o acompanhamento dos processos de reajuste e revisão das tarifas de transporte e o pagamento de subsídios. A iniciativa busca garantir a continuidade do monitoramento da qualidade dos serviços de transporte, assegurando os direitos dos usuários. Além disso, visa proporcionar mais segurança ao Poder Concedente (que é responsável pela concessão do serviço) diante de seus cidadãos e dos órgãos de controle, agregando mais valor ao trabalho de regulação da AGIR. Em resumo, o projeto contribui para uma regulação mais eficaz e transparente, beneficiando tanto a gestão pública quanto a população.



Ouvidoria

Na Ouvidoria da AGIR, temos duas frentes de atendimento para garantir que o cidadão seja bem atendido. A primeira é o SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), que funciona como um canal direto para encaminhar questões às prestadoras de serviços públicos, sempre com aquele acompanhamento até que o problema seja resolvido.

O segundo serviço é a Ouvidoria propriamente dita, que entra em cena quando o usuário não consegue solucionar seu problema junto a prestadora. A Ouvidoria é mais flexível e personalizada, proporcionando um atendimento mais detalhado e focado na resolução do caso. Ou seja, estamos sempre ao lado do usuário para garantir que sua demanda seja tratada da melhor forma possível.

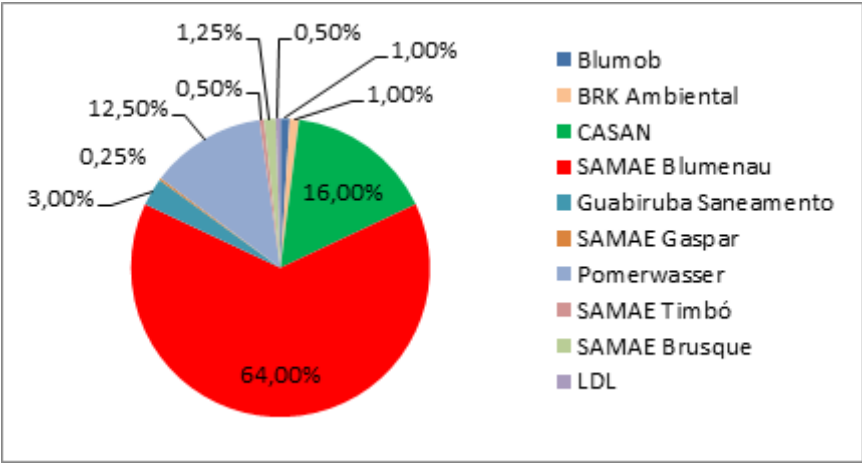
PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

No ano de 2024, foram instaurados 22 processos, com 8 finalizados e arquivados. Dos 14 processos em andamento, 11 são para acompanhar relatórios trimestrais das prestadoras de serviços regulados e 3 são reclamações de usuários. Além disso, foram elaborados 7 pareceres conjuntos da Ouvidoria e da Assessoria Jurídica.

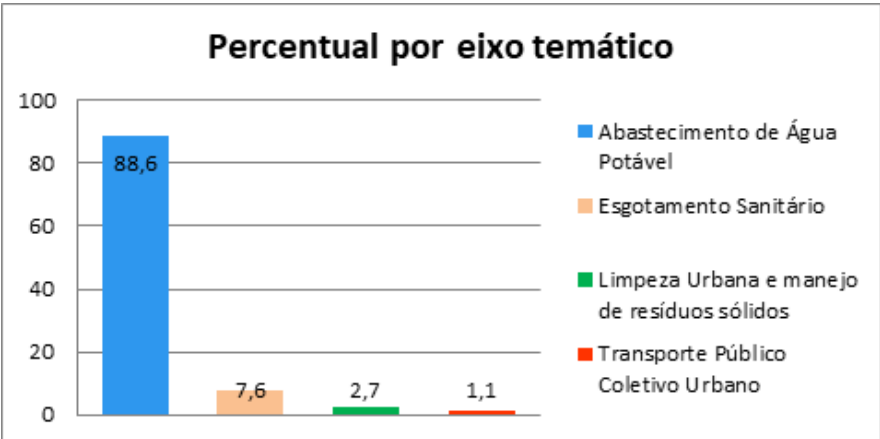
Os Processos Administrativos de Ouvidoria da AGIR seguem as diretrizes da Resolução Normativa AGIR nº 012/2021. Eles têm como objetivo buscar a conciliação entre as partes envolvidas.

As etapas incluem intimação das partes, parecer técnico, emissão de parecer conjunto da Ouvidoria e Assessoria Jurídica, decisão da Direção Geral, julgamento pelo Comitê de Regulação e encerramento do processo.

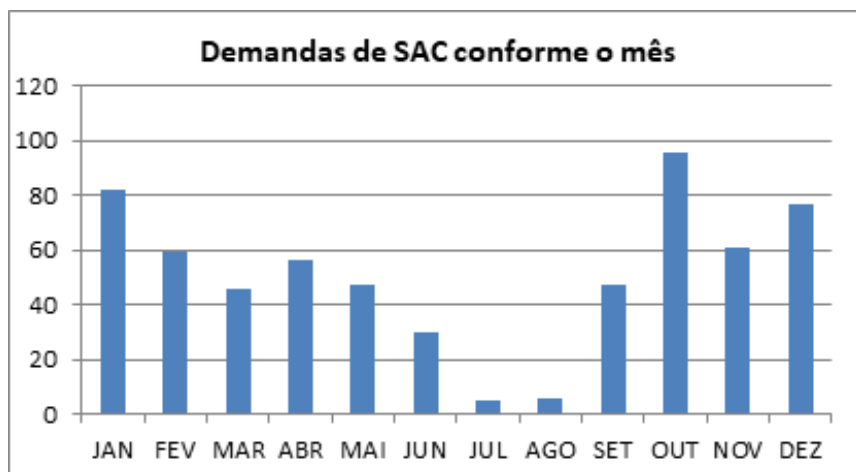
Percentual de reclamações por Prestadora de Serviço:



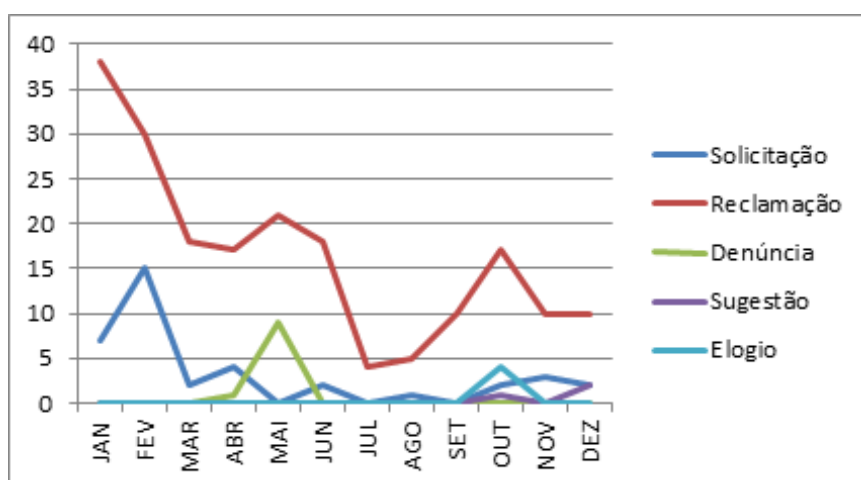
Percentual de reclamações por serviço:



Em 2024, foram recebidas **612** demandas de SAC, conforme gráfico:



No total, foram registradas **252** manifestações na Ouvidoria, com o telefone ainda sendo o meio mais utilizado. No entanto, observou-se um aumento na popularidade dos canais eletrônicos, como WhatsApp, e-mail e site.



Outras atividades e resultados da AGIR em 2024

Ao longo de 2024, a AGIR também atuou em outras frentes, apoiando diversas atividades relacionadas à qualificação da regulação e fiscalização dos serviços públicos

- ✓ Aplicação da Auditoria da Metodologia ACERTAR nos regulados da AGIR e para a CASAN em conjunto com as Agências Reguladoras.
- ✓ Publicação da Resolução Normativa nº 15/2024 que disciplina o serviço de gestão dos sistemas individuais de esgotamento sanitário prestados no âmbito dos municípios regulados pela AGIR.
- ✓ Publicação da Resolução Normativa nº 16/2024 que disciplina a regulação do serviço de transporte público coletivo de passageiros prestados no âmbito dos municípios regulados pela AGIR.
- ✓ Consulta pública nº 15/2024 relativa a Revisão Tarifária Extraordinária (RTE) do Contrato de Concessão nº 17/20210, que tem por objeto a prestação dos serviços de esgotamento sanitário do município de Blumenau.
- ✓ Revisão Tarifária Ordinária do 1º Ciclo de Equilíbrio Econômico-Financeiro da Concessionária Águas de Guabiruba.
- ✓ Revisão Tarifária Extraordinária (RTE) da estrutura tarifária para a prestação de serviço do esgoto sobre rodas (sistemas individuais) da CASAN.
- ✓ Análise do minuta de convênio de co-faturamento da taxa de coleta de lixo entre o município de Pomerode e a Concessionária PomerWasser.
- ✓ Expedição de certidão de sustentabilidade financeira para o serviço de Resíduos sólidos, (Rio dos Cedros, Gaspar, Rodeio e Dr. Pedrinho).
- ✓ Validação do Laudo de Avaliação da Base de Ativos Regulatória (BAR) da CASAN.
- ✓ Acompanhamento dos Planos Municipais de Saneamento Básico aderentes as metas do Novo Marco Legal do Saneamento Básico (Lei Federal Nº 14.026/2020).

Outras atividades e resultados da AGIR em 2024

- ✓ Acompanhamento dos Termos de Ajustamento de Conduta (TAC) em Saneamento Básico.
- ✓ Adequações à Norma Regulamentadora nº 38 – Segurança e Saúde no Trabalho nas Atividades de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos.
- ✓ Atualizações sobre o Marco Legal do Saneamento e regionalização no Estado de Santa Catarina.
- ✓ Acompanhamento das consultas públicas, audiências públicas e normas de referência para regulação editadas pela Agência Nacional das Águas e Saneamento Básico (ANA).
- ✓ Acompanhamento das fiscalizações programadas dos Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.
- ✓ Acompanhamento dos Contratos de Concessão e Contratos de Programa.
- ✓ Divulgação de Boletim Hidrometeorológico Integrado (Defesa Civil SC).
- ✓ Fiscalizações programadas e relatório com diagnóstico completo da prestação do serviço de Manejo de Resíduos Sólidos Urbanos de Apiúna e Rio do Sul.
- ✓ Apoio aos concedentes, referente à gestão contratual.

BALANÇO DO EXERCÍCIO 2024

A seguir, expõe-se de forma detalhada, balanço realizado no exercício de 2024

Títulos	R\$	Títulos	R\$
RECEITAS		DESPESAS	
Receitas correntes.	3.694.757,30	Despesas correntes	3.014.392,05
Impostos, taxas e contribuições de melho	3.387.794,29	Pessoal e encargos sociais	2.344.114,79
Impostos	263.552,11	Outras despesas correntes	670.277,26
Taxas	3.124.242,18	Despesas intra-orçamentárias correntes	0,00
Receita patrimonial	301.576,06		
Valores mobiliários	301.576,06		
Outras receitas correntes	5.386,95		
Indenizações, restituições e ressarciment	5.386,95		
Déficit	0,00	Superávit	680.365,25
Total	3.694.757,30	Total	3.694.757,30
		Despesas de capital	23.644,08
		Investimentos	23.644,08
		Despesas intra-orçamentárias de capital	0,00
Déficit	23.644,08	Superávit	0,00
Total	23.644,08	Total	23.644,08
Resumo			
Receitas correntes	3.694.757,30	Despesa correntes	3.014.392,05
Receitas intra-orçamentárias correntes	0,00	Despesas intra-orçamentárias correntes	0,00
Receitas de capital	0,00	Despesas de capital	23.644,08
Receitas intra-orçamentárias de capital	0,00	Despesas intra-orçamentárias de capital	0,00
Outras Receitas	0,00		
Subtotal	3.694.757,30	Subtotal	3.038.036,13
Déficit	0,00	Superávit	656.721,17
TOTAL	3.694.757,30	TOTAL	3.694.757,30



0

EXPEDIENTE

Relatório Anual

Balanço Social 2024 / Edição Comemorativa - 15 anos
AGIR Agência Intermunicipal de Regulação de Serviços Públicos



Rua Alberto Stein, n.º 466 / 1º Andar / Velha



(47) 3331-5827



agenciareguladoraagir



www.agir.sc.gov.br

SUPERVISÃO GERAL - **Paulo Eduardo de Oliveira Costa**

REVISÃO - **Paulo Eduardo de Oliveira Costa e Bruna de Andrade**

JORNALISTA RESPONSÁVEL E PROJETO GRÁFICO - **Daniela Hertel Boaventura**