RELATÓRIO
ATIVIDADES | 2022

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA

ARESC

www.aresc.sc.gov.br
comunicacao@aresc.sc.gov.br

ouvidoria ARESC 20 de mar.
Boa tarde Thaís, irei repassar essa informação ao setor de transporte para

ouvidoria ARESC 24 de mar.
Boa tarde Thais, retornamos seu atendimento com base dos relatos da nossa equipe

Thaís 15:10
para mim

Muito obrigada pelo retorno!

Estou impressionada com a seriedade e rapidez de vocês com o caso e a preocupação com a segurança dos passageiros.
Obrigada novamente e uma ótima semana!!

ouvidoria ARESC 15:23
para Thaís
Boa tarde, conte conosco!.

Para você ter sempre o melhor.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA
ARESC

Essa é a nossa missão.

ESTRUTURA ADMINISTRATIVA | 2022

Presidente | João Carlos Grando
Assessoria de Gabinete | Luciane Pellizzaro dos Santos Herkenhoff
Assessoria de Comunicação | Flávia Farias Grechi
Coordenador de Procuradoria Jurídica |
Ouvidoria | Gilberto Luiz da Silva Azevedo
Coordenadoria de Controle Interno | Michelle Feijó
Gerência Institucional de Contratos | José Pereira Demétrio
Diretoria de Administração e Finanças | João Carlos Grando (Em Exercício)
Gerência de Administração e Finanças | Gilberto Cavedon
Gerência de Gestão de Pessoal | Jorge Augusto Perozin
Encarregado de Dados | Jorge Augusto Perozin
Gerência de Tecnologia da Informação | Danilo Almeida
Diretoria de Energia, Gás e Recursos Minerais | Silvio Cesar dos Santos Rosa
Gerência de Fiscalização de Energia, Gás e Recursos Minerais | Ricardo Cesconetto dos Santos
Diretoria de Saneamento Básico e Recursos Hídricos | Elmis Mannrich
Gerência de Regulação de Saneamento Básico e Recursos Hídricos | Thaynara Santos Svaldi
Gerência de Fiscalização de Saneamento Básico e Recursos Hídricos | Luiza Kaschny Borges Burgardt
Coordenação de Qualidade do Saneamento Básico e Recursos Hídricos | Larissa Martins
Diretoria de Transporte | João Carlos Grando (Em Exercício)
Gerência de Fiscalização de Transporte | Nilton de Sá Junior
Diretoria de Regulação Econômica e Normatização | Silvio Cesar dos Santos Rosa (Em Exercício)
Gerência de Ativos e Contabilidade Regulatória | Marnio Sebastião Graciosa
Gerência de Gestão de Tarifas | Cintia Guimarães da Cunha Pimentel
Gerência de Normatização | Guilherme Mauzer Casarotto

ARESC

A Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina – Aresc atuou fortemente no propósito maior de sua missão institucional, ou seja, estar comprometida em promover um avanço na regulação e fiscalização dos serviços públicos concedidos em Santa Catarina. Nosso objetivo é garantir a excelência na prestação desses serviços para melhorar a vida dos cidadãos catarinenses. Por meio da incorporação de novas atribuições ao escopo de trabalho do órgão regulador, trabalhamos para alcançar esse objetivo e promover mudanças significativas no ano de 2022.

Na regulação do transporte intermunicipal de passageiros, a Aresc vem garantindo que as empresas atuem de forma segura e eficiente, oferecendo um serviço de qualidade para diversos municípios do Estado. Além disso, trabalhamos na fiscalização do cumprimento dos contratos de concessão, buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados. As fiscalizações se intensificaram no período de verão, em que há o aumento nos serviços de fretamentos, eventuais e contínuos. Nossos monitoramentos em rodovias do litoral do Estado, local que apresenta maior fluxo de usuários turistas, sempre estiveram em nosso foco de atuação e com o seguinte objetivo: coibir a circulação de ônibus irregulares, sem registro ou licença, pelas rodovias catarinenses.

Atuamos na regulação e fiscalização dos serviços públicos concedidos na área de saneamento básico, essencial para a qualidade de vida da população. Buscamos garantir que as empresas prestem serviços de qualidade, atendendo as necessidades da população e respeitando o meio ambiente. Fato relevante na área de saneamento, que também está dentro das atribuições da agência, é que, ainda em janeiro de 2022, técnicos da gerência de saneamento básico da Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina (Aresc) realizaram uma fiscalização nos serviços da concessionária Água de Bombinhas, onde ocorreram quatro rompimentos da adutora que leva água bruta do Rio Tijucas à Estação de Tratamento de Água (ETA) de Bombinhas, devido à instabilidade do solo em decorrência das fortes chuvas.
Outra ocorrência que assegura a atribuição do papel da agência está em outro incidente ocorrido com o deslizamento da encosta da lagoa artificial de evapoinfiltração que recebe efluente tratado do Sistema de Esgotamento Sanitário da Lagoa da Conceição, em Florianópolis. Os trabalhos que integram o Plano de Monitoramento Aresc deram continuidade ao acompanhamento do sistema de tratamento de esgoto por meio de coletas para análises laboratoriais, a fim de verificar a eficiência da nova operacionalidade implantada. Tais ações ressaltaram que nosso trabalho como órgão regulador e fiscaizador também está no foco preventivo.

O gás natural, fonte de energia limpa e versátil, requer uma regulação eficiente para garantir a segurança e a qualidade dos serviços prestados. Por isso, atuamos na regulação e fiscalização dos serviços de distribuição de gás natural canalizado, buscando sempre a melhoria contínua dos serviços prestados para a população, assegurando segurança jurídica para empresas que fazem uso dessa fonte de energia, trazendo, com isso, assertividade para novos investimentos e geração de emprego e renda para o Estado de Santa Catarina.

Por meio da resolução n° 193, a ARESC aprovou o Projeto Estruturante para a construção de rede local de Gás Natural em Canoinhas e Três Barras, no Planalto Norte catarinense. Com investimentos de R$ 13,2 milhões, o projeto prevê a construção de 17 km de rede entre as duas cidades para abastecer importantes indústrias de papel e celulose e postos de GNV (Gás Natural Veicular).

Esse é mais um exemplo de um trabalho técnico do setor do gás da Aresc, que, por meio de consulta pública, permitiu o recolhimento de sugestões que contribuíram para sua edição final, promovendo desse modo, uma regulação mais precisa, eficiente e benéfica para o Estado.

Adequando-se às facilidades obtidas com a implementação de ações tecnológicas e com o intuito de facilitar e agilizar processos, a Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina (Aresc) adotou um protocolo totalmente digital, em que documentos e demais tipos de correspondências destinados à agência reguladora passaram a ser enviados exclusivamente para o endereço eletrônico: protocolo@aresc.sc.gov.br uma maneira mais moderna e eficiente de atender aos cidadãos, órgãos e entidades públicas e privadas. Além de acompanhar integralmente o Programa Governo Sem Papel, do executivo catarinense, diversas outras ações foram implementadas pela agência para otimizar as ações desenvolvidas pela Aresc, tanto na parte administrativa como nas fiscalizações em campo.

Há 7 anos, com a fusão das extintas agências reguladoras Agesan e Agesc, criou-se a Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina-Aresc, por meio da lei n° 16.673/2015. De lá para cá, o órgão passou por transformações, abarcou novos serviços a serem regulados e recebeu novas responsabilidades e atribuições. Todo esse processo resultou em uma evolução em seus desígnios de trabalho. Foi então que houve a necessidade de atualizar sua proposta de valor, alinhando seu posicionamento e comunicação com a essência que a trouxe até aqui.

Para demonstrar essas mudanças, a Aresc lançou uma nova identidade visual. Para simbolizar sua principal missão, que é fazer tudo funcionar harmonicamente, buscando o equilíbrio entre poder concedente, concessionária e usuários, a nova marca traduz, em linhas e cores que se cruzam em um fluxo contínuo e equilibrado, simbolizando as principais áreas de atuação da Agência, que são o saneamento básico e suas vertentes, gás natural canalizado e transporte intermunicipal de passageiros.

Nas palavras do Presidente da Instituição, João Carlos Grando, o principal objetivo é poder construir a Agência Reguladora de hoje e também a do futuro: "Todas essas mudanças, seja visual ou no posicionamento, representam um compromisso com a sociedade catarinense, de concretizar tudo aquilo que ela simboliza através dos projetos e ações executados por nossas equipes. É continuar aprimorando os trabalhos de orientar, regular e fiscalizar os serviços públicos com eficiência".

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO 09
2. COMPETÊNCIA 13
3. CONSELHO CONSULTIVO 15
4. **DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E NORMATIZAÇÃO** 19
5. **DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E RECURSOS HÍDRICOS** 27
6. **DIRETORIA DE ENERGIA, GÁS E RECURSOS MINERAIS** 44
7. **DIRETORIA DE TRANSPORTE** 54
8. **DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS** 62
9- OUVIDORIA 66
10-PROCURADORIA JURÍDICA 73

GÁS
pra Santa Catarina

Garantir a qualidade e eficência nos serviços públicos de Santa Catarina.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA

ARESC

Para você ter sempre o melhor.

Essa é a nossa missão.

APRESENTAÇÃO

1

APRESENTAÇÃO

A cada ano que inicia os desafios continuam, outros novos entram no cronograma de trabalho e para o setor de regulação não é diferente. A Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina-Aresc fez uma avaliação das ações desenvolvidas neste primeiro trimestre de 2022 junto aos seus setores de atuação: saneamento básico, transporte intermunicipal de passageiros e gás natural.
Nos serviços de Saneamento Básico, o ano iniciou com os trabalhos de acompanhamento dos planos de emergência nos municípios conveniados, cuja população aumenta significativamente na alta temporada. O monitoramento e revisão dos planos de contingência das concessionárias e fiscalizados pela gerência teve o propósito de assegurar o abastecimento contínuo. De acordo com a pasta responsável, nenhuma irregularidade grave ocorreu durante o período.

Ciente da importância da iniciativa para fortalecer o setor de saneamento em Santa Catarina, outra entrega de destaque foi a conclusão da metodologia Acertar à Casan. O programa avalia a confiança dos processos internos que geram as informações sobre saneamento, proporcionando maior transparência, possibilidade na correção de irregularidades e melhor entregabilidade na prestação de serviço.

Paralelo aos projetos desenvolvidos e estudo de regulação econômica, as fiscalizações rotineiras seguiram com seus cronogramas, resultando em diversas ações, incluindo visitas técnicas em campo para acompanhamento dos sistemas operacionais das concessionárias de serviço.Esses trabalhos compreendem em um conjunto de procedimentos que são adotados pela Aresc para observar o cumprimento das leis, normas e regulamentos aplicáveis à prestação dos serviços adequados aos usuários.

" Nossa meta agora é dar andamentos nos projetos que estão sendo executados e traçar novos roteiros de visitas em campo, afim de monitorar a qualidade dos sistemas de abastecimento e esgotamento sanitário nos municípios que possuem convênio conosco", enfatiza Luiza Burgardt, Gerente de Fiscalização de Saneamento e Recursos Hídricos.

No início do ano, a fim de coibir o transporte irregular nos serviços fretados, as equipes de fiscalização da Aresc, usualmente espalhadas por todas as regiões do Estado, focaram suas operações nas regiões litorâneas, onde há maior fluxo de pessoas e consequente procura por transporte fretados. Os monitoramentos nos principais terminais rodoviários mantiveram operações in loco pelos fiscais. Outro fator de destaque são os roteiros de viagem que foram intensificados na região serrana e oeste catarinense.

De acordo com a Gerência de Fiscalização de Transporte do órgão regulador, no primeiro trimestre do ano, o setor já realizou mais de 1000 abordagens em campo durante 30 operações já realizadas.

"O intuito é evitar eventuais irregularidades no transporte, ampliando as ações no monitoramento das principais reclamações em relação aos serviços prestados no setor", finalizou o então Gerente de Fiscalização de Transporte, Nilton de Sá Júnior.

Prevendo a regularização tarifária na atividade, a Agência Reguladora está trabalhando a metodologia de revisão tarifária do transporte rodoviário intermunicipal. A metodologia vai servir como um modelo para todo o Estado catarinense para transporte rodoviário, além de servir como um parâmetro para a agência reguladora melhor regular e fiscalizar as atividades, repercutindo em tarifas justas e equilíbrio às empresas operadoras.

A área do Gás Natural Canalizado vem passando por avanços. A aprovação da revisão da Resolução nº75 em que disciplina a autorização da Aresc no que tange a prestação dos serviços de distribuição de gás natural por redes locais de distribuição, no Estado de Santa Catarina. Essa resolução permitiu inclusive, condições e critérios para a autorização de projetos estruturantes na prestação de serviço de distribuição de gás canalizado por rede local, no âmbito da área de concessão SCGÁS.

E para atender a região do Planalto Norte, a agência autorizou por meio da Resolução nº193, a implantação de rede isolada de gás nos municípios de Três Barras e Canoinhas. Para isso, equipe técnica da Aresc trabalhou em todo um processo de mecanismo regulatório envolvendo estudo sobre as informações que comprovassem a viabilidade de expansão como; o número de clientes da rede local e o crescimento do consumo; segmentos atendidos na região; volumes a serem distribuídos; cronograma das obras de ampliação e de integração, entre outros aspectos de impacto econômico e sustentável para a região.

PRÓXIMAS METAS PARA 2023

A perspectiva para o restante do ano é de muito trabalho para todos os setores da Agência. De acordo com o Presidente da Aresc, João Carlos Grando, estão sendo incorporadas novas atividades ao órgão, decorrentes de um projeto de alterações na legislação da autarquia. "As mudanças serão positivas e estamos trabalhando muito para isso", argumenta.

Grando ainda acrescenta que a Aresc também discute com a Agência Nacional de Minérios (CMN) um substabelecimento para as ações de fiscalização dos recursos minerais para Santa Catarina, objetivando dar mais celeridade e proteção ambiental nesse campo.

COMPETÊNCIA

2

A Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina – Aresc é uma autarquia de regime especial, criada com o advento da lei ordinária nº 16.673, de 11 de agosto de 2015. Vinculada ao Gabinete do Governador do Estado de Santa Catarina, possui personalidade de direito público e seu regime jurídico caracteriza-se pela independência decisória, autonomia administrativa, orçamentária e financeira, mandato fixo e estabilidade de seus diretores.

Compete a esta Agência de Regulação fiscalizar e orientar a prestação dos seguintes serviços:

Saneamento Básico

Nossa missão é assegurar a qualidade na prestação de serviços de saneamento básico, desde a captação da água no manancial até a destinação final do esgoto tratado.
A fiscalização nos serviços de água começa na captação, com análise do manancial, passando pela verificação das estações de tratamento, avaliação dos reservatórios, e pelo serviço de distribuição da água tratada e canalizada.

No esgoto, são avaliadas as redes coletoras, as estações elevatórias e de tratamento com o objetivo de assegurar o descarte adequado do material na natureza de forma não poluente.
Nos resíduos sólidos, são verificados o gerenciamento da coleta, transbordo, tratamento e destinação final correta ao aterro sanitário.

Gás Natural Canalizado

Em Santa Catarina, é atribuição da **Aresc** regular, controlar e fiscalizar os serviços de distribuição de gás canalizado fornecido pela Companhia de Gás de Santa Catarina – SCGÁS.
A fiscalização realizada pelos técnicos do setor visa o cumprimento dos contratos de concessão, e demais normas aplicáveis à segura e eficiente prestação dos serviços de gás natural - serviço este, que abastece a **saúde**, a **indústria**, o **comércio,** a **mobilidade** e o **consumidor residencial**.

Transporte Intermunicipal de Passageiros

A Aresc é responsável pela fiscalização e regulação do transporte **intermunicipal** de pessoas em suas modalidades: rodoviária, urbana, fluvial ou fretado. Para cada uma delas, há especificações e normas padronizadas a serem cumpridas pelas empresas de transporte. E para fazer valer essas regras previstas em lei, as equipes de fiscalização realizam as devidas inspeções

CONSELHO CONSULTIVO

3

3 - Conselho Consultivo

João Carlos Grando
Presidente
Kleber Roberto Lopes Rosa Filho
Representante dos municípios cujos serviços sejam regulados e fiscalizados pela ARESC
Naraiane Valter Moreira
Representante de entidades de defesa do consumidor
Juliano Batalha Chiodelli
Representante de usuários de serviços Públicos
Márcio Ferreira
Representante de usuários de serviços Públicos
Tamiris Amaral Grazziotin
Representante de usuários de serviços Públicos
Priscila Cardoso Vieira
Representante de usuários de serviços Públicos
Vitor Fungaro Balthazar
Representante de usuários de serviços Públicos
Marcello José Garcia Costa Filho
Representante de prestadores de serviços públicos concedidos
Gabriel Arthur Loeff
Representante de prestadores de serviços públicos concedidos
Marcell Karam
Representante de prestadores de serviços públicos concedidos
Thiago Augusto Vieira
Representante de prestadores de serviços públicos concedidos
Reinaldo Feliponi Marcolla
Representante de prestadores de serviços públicos concedidos

Relação de Processos analisados pelo Conselho Consultivo durante o exercício de 2022.

Janeiro
ARESC 0665/2020
ARESC 0181/2017
ARESC 0302/2019
ARESC 0273/2020
ARESC 1676/2020
ARESC 0408/2021
ARESC 0041/2019
ARESC 0590/2021
ARESC 1231/2021

09 Processos

Fevereiro
ARESC 1211/2020
ARESC 0369/2017
ARESC 0326/2018
ARESC 1072/2021
ARESC 1912/2021
ARESC 0113/2018
ARESC 0434/2017

07 Processos

Março
ARESC 0870/2017
ARESC 1479/2021
ARESC 0951/2021
ARESC 1852/2021
ARESC 0999/2021
ARESC 1284/2021
ARESC 1637/2020
ARESC 0109/2015
ARESC 0922/2020
ARESC 1812/2021

10 Processos

Abril
ARESC 1203/2021
ARESC 0118/2021
ARESC 0589/2021
ARESC 0125/2021
ARESC 0104/2019
ARESC 1049/2021
ARESC 0115/2019
ARESC 0328/2018
ARESC 0715/2019

09 Processos

Maio
ARESC 1232/2021
ARESC 0526/2021
ARESC 0294/2020
ARESC 1695/2020
ARESC 1481/2021
ARESC 1234/2021
ARESC 1233/2021
ARESC 0222/2021

08 Processos

Junho
ARESC 1440/2021
ARESC 0071/2022
ARESC 1656/2021
ARESC 1689/2021
ARESC 1616/2020
ARESC 0031/2022
ARESC 0302/2019
ARESC 0908/2021
ARESC 0836/2019
ARESC 0085/2021

10 Processos

Julho
ARESC 0039/2020
ARESC 0832/2022
ARESC 1082/2017
ARESC 0496/2022
ARESC 0748/2018
ARESC 0999/2021
ARESC 1264/2022
ARESC 0992/2022

10 Processos

Agosto
ARESC 1690/2021
ARESC 0377/2022
ARESC 0426/2022
ARESC 1811/2021
ARESC 0033/2022
ARESC 0093/2020
ARESC 0066/2017
ARESC 1489/2021
ARESC 1480/2021

09 Processos

Setembro
ARESC 0126/2022
ARESC 0079/2022
ARESC 0103/2022
ARESC 0170/2018
ARESC 0489/2022
ARESC 1303/2020
ARESC 1072/2021
ARESC 0419/2022
ARESC 1469/2022

09 Processos

Outubro
ARESC 0508/2021
ARESC 0910/2022
ARESC 0546/2022
ARESC 0485/2022
ARESC 0490/2022
ARESC 0204/2022
ARESC 1082/2017
ARESC 0750/2022
ARESC 0166/2015

09Processos

Novembro
ARESC 0162/2018
ARESC 0491/2022
ARESC 0056/2020
ARESC 1237/2021
ARESC 0668/2020
ARESC 0510/2021
ARESC 0294/2020
ARESC 0949/2021

08 Processos

Dezembro
ARESC 0517/2021
ARESC 1234/2021
ARESC 0329/2018
ARESC 1616/2020
ARESC 0126/2021
ARESC 1112/2020
ARESC 0693/2019
ARESC 0040/2022
ARESC 1895/2020

09 Processos

Total de Processos Analisados: 107

SEGURANÇA
pra Santa Catarina

Garantir a qualidade e eficência nos serviços públicos de Santa Catarina.

Para você ter sempre o melhor.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA

ARESC

Essa é a nossa missão.

DIRETORIA DE REGULAÇÃO ECONÔMICA E NORMATIZAÇÃO

ESTADO DE SANTA CATARINA
Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina – ARESC

RESOLUÇÃO ARESC Nº 195

A Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina - ARESC, no uso de suas atribuições e com fundamento na Lei Federal nº 8.078/1990, Lei Federal nº 8.987/1995 e demais legislação pertinente, especialmente o Art. 7º da Lei nº 16.673/2015,

RESOLVE:

Art. 1º Aprovar a Resolução Aresc nº 195, de 25 de janeiro de 2022, que "*Estabelece os procedimentos de fiscalização e dispõe sobre as sanções aplicáveis às não-conformidades especificadas na normatização e seu procedimento administrativo no âmbito da Aresc*".

Parágrafo único. A Resolução estará disponível em sua íntegra no site da Aresc, a partir da data de sua publicação.

Art. 2º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

(Assinado Digitalmente)
Silvio Cesar dos Santos Rosa
Diretor de Energia, Gás e Recursos Minerais
Diretor de Transportes em exercício

(Assinado Digitalmente)
Elmis Mannrich
Diretor de Saneamento Básico e Recursos Hídricos

(Assinado Digitalmente)
João Carlos Grando
Presidente
Diretor de Administração e Finanças em exercício

Autenticar documento em https://portal.sgpe.sea.sc.gov.br/portal-externo e informe o processo ARESC 00001258/2020 e o código XXG2281TE.

RESOLUÇÃO 195| 2022

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA
ARESC

4 - Resoluções

TRANSPORTE

EMPRESA	PROCESSO	EMENTA
ARESC	324/2022	Estabelece reajuste para a Tarifa dos serviços públicos de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros em 2022.
ARESC	670/2022	Metodologia Simplificada de Revisão tarifária do transporte Intermunicipal
RAINHA	925/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
CANARINHO	923/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
ESTRELA	1015/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
STª. TEREZINHA	1016/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
BIGUAÇU	1017/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
JOTUR JOSEFENSE	1019/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
JOTUR PALHOCENSE	1019/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
IMPERATRIZ	1021/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
COL. RAINHA	991/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
PAPANDUVA	1047/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
VIAÇÃO CIDADE	1111/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
EMPRESA S. JOSÉ	1121/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
STª TERESINHA TRANSP. E TUR.	1162/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
CATTANI	1160/2022	Revisão Tarifária Extraordinária

TRANSPORTE

EMPRESA	PROCESSO	EMENTA
UNIÃO	1201/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
CATARINENSE	1133/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
REUNIDAS	1138/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
REAL TRANSP.	1137/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
V. PRAIANA	1140/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
MANFREDI	1240/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
NEVATUR	1200/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
EXP. FORQUILHINHA	1197/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
CAMBORIÚ	1141/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
VERDES MARES	1256/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
MICHELETUR	1315/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
VOLKMANN	1060/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
N.S. DOS NAVEGANTES	1045/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
TRANSP. ALVORADA	1208/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
TRANSCATTO	1332/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
DACER	1331/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
IÇARENSE	1170/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
CAPIVARI	1309/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
ESTRELATUR	1336/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
HAVERROTH	1808/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
ZELINTO & TRENTO	1881/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
EXPR. PRESID. GETÚLIO	1308/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
EXPRESSO TAIOENSE	1926/2022	Revisão Tarifária Extraordinária

IMAGEM: https://br.freepik.com/fotos-gratis

4 - Resoluções

GÁS CANALIZADO

EMPRESA	PROCESSO	EMENTA
SCGAS	630/2022	Altera o percentual da Taxa de Fiscalização
SCGÁS	400/2022	Revisão Tarifária SCGÁS
SCGÁS	1071/2022	Autoriza o repasse da parcela de recuperação e atualiza o preço do gás e transporte às tarifas de serviços de distribuição de gás natural canalizado a serem aplicadas pela Companhia de Gás de Santa Catarina - SCGÁS
TRADENER LTDA	1129/2022	Registro de Comercializador
ARESC	2481/2022	Repasse da Conta Gráfica
ITÁ COMERCIALIZADORA	2488/2022	Registro de Comercializador

IMAGEM: https://www.freepik.com/free-photo

4 - Resoluções | Processos

SANEAMENTO

EMPRESA	PROCESSO	EMENTA
SEMASA	121/2022	Reajuste Tarifário Semasa - Itajaí
EMASA	1434/2021	Reajuste Tarifário EMASA - Baneário Camboriú
CASAN	722/2022	Reajuste Tarifário Casan
PAPANDUVA	1047/2022	Reajuste Tarifário Papanduva/SC
ARARANGUÁ	1065/2022	Reajuste Tarifário Araranguá/SC
CAPIVARI DE BAIXO	1278/2022	Revisão Tarifária Extraordinária
SAMAE IMBITUBA	2160/2022	Reajuste Tarifário IMBITUBA
AEGEA - CAMBORIÚ	2353/2022	Reajuste Tarifário CAMBORIÚ
AEGEA - BOMBINHAS	2364/2022	Reajuste Tarifário BOMBINHAS
EJW	2490/2022	Reajuste Tarifário Balneário Arroio do Silva
PORTO BELO	1605/2022	Reajuste Tarifário Porto Belo

Resolução Aresc 195 - Estabelece os procedimentos de fiscalização e dispõe sobre as sanções aplicáveis às não-conformidades especificadas na normatização e seu procedimento administrativo no âmbito da Aresc

Resolução ARESC N° 197 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Empresa Municipal de Águas e Saneamento Básico (EMASA) de Balneário Camboriú/SC em 2022

Resolução ARESC N 201 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Companhia Catarinense de Águas e Saneamento – CASAN em 2022

Resolução ARESC N° 213 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAMAE de Papanduva/SC em 2022.

Resolução ARESC N° 231 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo de Água e Esgoto - SAMAE de Araranguá/SC em 2022.

Resolução ARESC N° 239 - Estabelece reajuste para as tarifas e preços dos serviços de abastecimento de água e esgoto prestados pela Fundo Municipal de Saneamento do Município de Capivari de Baixo/SC (Consórcio Saneamento Capivari) em 2022

Resolução ARESC N° 246 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE de Imbituba/SC em 2022

4 - Resoluções | Processos

SANEAMENTO

Resolução ARESC Nº 248 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Concessionária Águas de Bombinhas no município de Bombinhas/SC em 2022

Resolução ARESC Nº 247 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pela Concessionária Águas de Camboriú no município de Camboriú/SC em 2022.

Resolução ARESC Nº 251 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abas**tecimento de água e e**sgotamento sanitário prestados pela E.J.W. Águas Ltda de Balneário Arroio do Silva/SC em 2022.

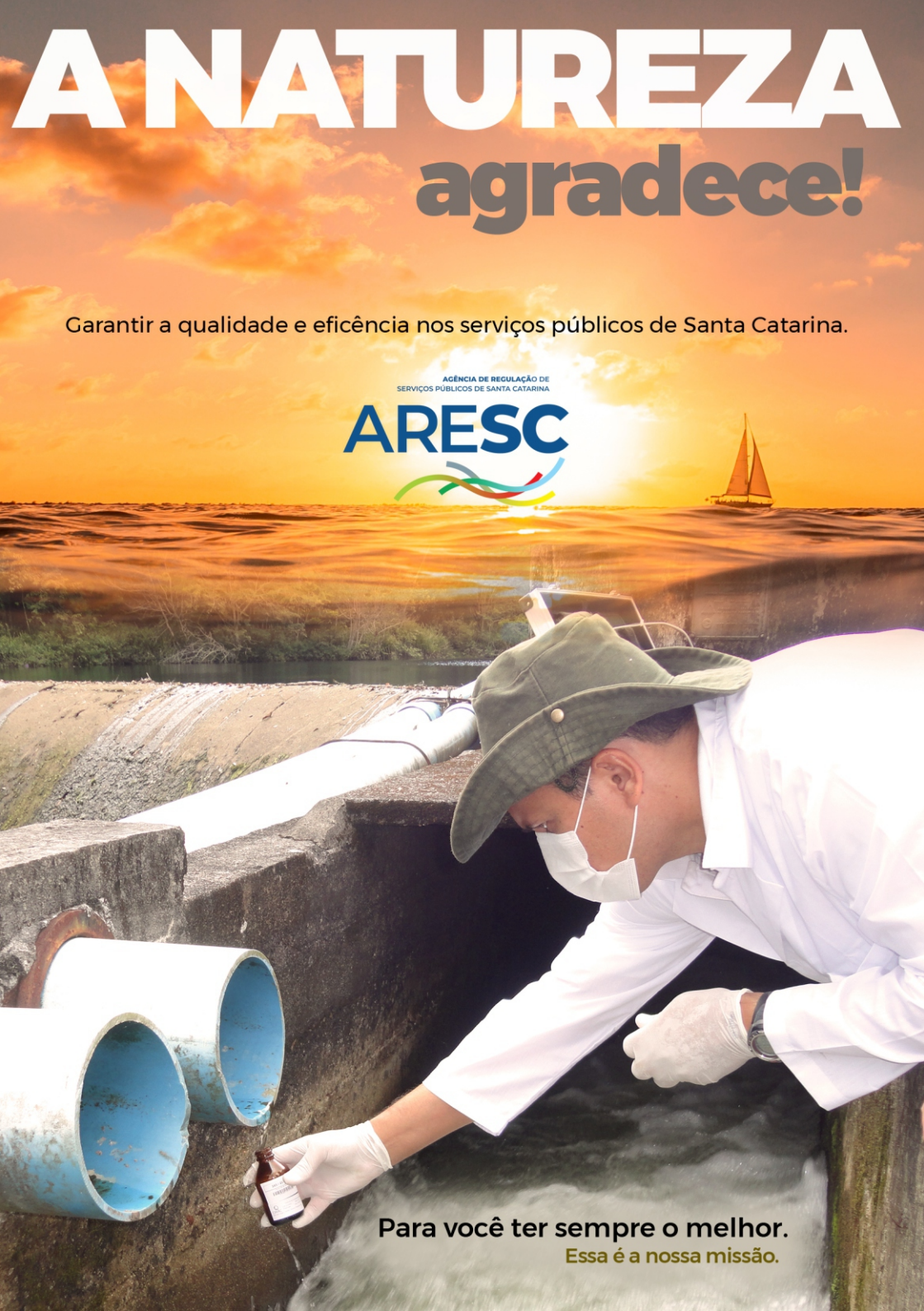
Resolução ARESC Nº 252 - Estabelece reajuste para as Tarifas e Preços dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário em 2022 e autoriza o reajuste do Preço de venda de água da Porto Belo Abastecimento do município de Porto Belo/SC

A NATUREZA agradece!

Garantir a qualidade e eficência nos serviços públicos de Santa Catarina.

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA

ARESC



Para você ter sempre o melhor.

Essa é a nossa missão.

DIRETORIA DE SANEAMENTO BÁSICO E RECURSOS HÍDRICOS

5

6 - Municípios conveniados

Águas Mornas
Alfredo Wagner
Angelina
Anitápolis
Antônio Carlos
Araranguá
Balneário Arroio do Silva
Balneário Barra do Sul
Balneário Camboriú
Biguaçu
Bombinhas
Bom Jardim da Serra
Braço do Norte
Calmon
Camboriú
Capivari de Baixo
Catanduvas
Florianópolis
Garopaba
Imbituba
Itajaí
Itapema
Lacerdópolis
Laguna
Leoberto Leal
Major Gercino
Papanduva
Passo de Torres
Paulo Lopes
Pescaria Brava
Porto Belo
Rancho Queimado
Rio do Oeste
Rio Fortuna
Santo Amaro da Imperatriz
São Bernardino
São Bonifácio
São João do Sul
São Joaquim
São José
São Lourenço do Oeste
São Martinho
Treze de Maio

MAPA CARTOGRÁFICO
DO ESTADO DE SANTA CATARINA

6.1 - Auditoria e certificação das informações do SNIS por meio da metodologia Acertar

Informações de qualidade são a base para uma regulação eficaz. Nesse sentido, o Novo Marco de Saneamento (Lei Federal 14.026/2020) reconhece em seu Art. 53 § 6° que o Governo Federal estabelecerá mecanismo sistemático de auditoria das informações inseridas no **Sinisa.**

A Portaria n° 719/2018 do Ministério das Cidades padronizou os procedimentos de auditoria de dados do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento Básico (SNIS/Sinisa) por meio da metodologia Acertar. Nesse sentido, as entidades reguladoras infranacionais se tornaram as responsáveis por aplicar anualmente o Guia de Auditoria e Certificação sobre seus prestadores regulados.

O Acertar foca nas melhores práticas de gestão de informações dos prestadores de serviços de saneamento, onde a entidade reguladora elabora um diagnóstico que avalia as condições do regulado em relação aos seus Processos, Pessoas, Equipamentos e Tecnologia. Atua como um colaborador para a superação dos obstáculos identificados e na melhoria contínua das condições da prestação de serviços.

Além disso, as certificações qualificam as informações e indicadores dos prestadores conforme sua confiança, avaliando minuciosamente os processos de geração dos dados, bem como de exatidão, por meio de recálculos para garantir a precisão dos mesmos. Sendo assim, tornam-se mais assertivos os procedimentos de revisões, reajustes tarifários e fiscalizações remotas promovidas pelo regulador.

Portanto, a ARESC realizou a auditoria e certificação das informações do SNIS, ano base de 2020, na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento, considerando a avaliação de sete processos internos prestador estadual que geram 25 informações e 10 indicadores.

A ARESC também foi selecionada para receber assistência técnica em certificação de informações pela Secretaria Nacional de Saneamento do Ministério do Desenvolvimento Regional (MDR), por meio da Chamada Pública n. 008/2020, onde foi possível aplicar a Metodologia Acertar junto a consultoria Deloitte nos seguintes prestadores: Águas de Bombinhas Saneamento, Águas de Camboriú Saneamento, Companhia Águas de Itapema (CONASA), Empresa Municipal de Águas e Saneamento do Município de Balneário Camboriú (EMASA) e o Serviço Municipal de Água, Saneamento Básico e Infraestrutura, do Município de Itajaí (SEMASA)

Maiores informações sobre a metodologia Acertar: www.acertarbrasil.com

Maiores informações:

https://www.aresc.sc.gov.br/index.php/imprensa/6758-auditoria-geral-do-estado-reune-se-com-a-aresc-para-conhecer-a-metodologia-acertar

https://www.aresc.sc.gov.br/index.php/imprensa/6789-aresc-executa-auditoria-de-certificacao-das-informacoes-por-meio-do-acertar-junto-as-concessionarias-reguladas

Projeto Acertar - Certificação e Manual de Melhores Práticas da Gestão da Informação sobre Saneamento

O Projeto Acertar visa o desenvolvimento de Metodologias de Certificação de informações do Sistema Nacional de Informações sobre Saneamento (SNIS)

Aplicação do ACERTAR na Águas de Bombinhas e Águas de Camboriú (equipe da **ARESC,** da **Deloitte** e da **AEGEA)**

Auditoria
Exame sobre a confiança e exatidão das informações e indicadores produzidos pelos prestadores de serviços.

Certificação
Nota conferida a cada informação e indicador produzido pelos prestadores de serviços.

Agências Reguladoras
Regulam, fiscalizam, auditam e certificam os prestadores de serviços, zelando por sua qualidade.

6.2 - Resolução Aresc n. 195/2022

Considerando a multissetorialidade da Aresc, houve necessidade de unificar os procedimentos de fiscalização e aplicação de sanções para todos os serviços públicos regulados, além de desburocratizar os trâmites processuais. A Resolução Aresc n° 195/2022 que ***"Estabelece os procedimentos de fiscalização e dispõe sobre as sanções aplicáveis às não-conformidades especificadas na normatização e seu procedimento administrativo no âmbito da Aresc"*** foi elaborada por uma equipe multidisciplinar da Aresc e publicada em 2022 após um período de estudos e debates internos e externos (consulta pública).

Conforme trâmite interno de **fiscalização**, esta Agência de Regulação realiza atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir a adequação prestação de serviço e aplica penalidades, quando cabível. Conforme o procedimento definido Resolução Aresc n° 195/2022 (Art. 2°, IX), as ações fiscalizatórias podem ocorrer em formato de **Auditoria de Fiscalização** ou **Fiscalização Direta,** possuem periodicidades distintas. Podem ser cíclicas, ocorrendo em datas previamente estabelecidas, estando relacionadas a um conjunto de etapas de planejamento, avaliação e monitoramento, sendo denominadas **Programadas**. Possuem também as Auditorias de Fiscalização **Regulares** realizadas de forma habitual, recorrente, sem determinação específica de superior hierárquico, no posto e horário de trabalho do agente de fiscalização. E as **Emergenciais**, que é um procedimento prioritário iniciado por provocação ou iniciativa própria da Aresc, a ser realizado quando algum fato extraordinário for detectado nos serviços prestados.

A principal diferença entre a modalidade de **Auditoria de Fiscalização** e **Fiscalização Direta** está relacionada à tipificação específica das irregularidades constatadas pelos fiscais da Aresc.
E de acordo com o Art. 32. da Resolução Aresc n° 195/2022, corroborando com o Art. 26 da Lei de criação da Aresc – n° 16673/2015, existe a possiblidade, dentre outras, de aplicação das penalidades (Auto de infração – AI) de **advertência** e **multa** a partir da constatação de desconformidades à legislação aos serviços auditados.

Maiores informações:
https://www.aresc.sc.gov.br/index.php/imprensa/6745-encontro-discute-resolucao-que-ira-modernizar-e-unificar-procedimentos-de-fiscalizacao-e-processos-regulatorios-na-aresc

6.3 - Novo marco regulatório de saneamento básico

Visando atender aos requisitos legais estabelecidos pela Lei n. 14026/2020 que altera a Lei n. 11445/2007, em 2022 a Aresc realizou a aprovação da capacidade econômica e financeira da companhia estadual, assim como acompanhou a celebração dos aditivos aos contratos de concessão/programa visando o atendimento das metas de universalização.

Em atendimento ao § 1º do Art. 15, do Decreto 10.710/2021, as agências reguladoras receberam um prazo até 31 de março de 2022 para execução e conclusão de estudos de avaliação da capacidade econômico-financeira dos prestadores de serviço de saneamento básico. As regras estabelecidas no Decreto visaram evitar projetos inexequíveis, buscando impedir a adoção de pressupostos e condições que muitas vezes não são realistas na prática.

Tendo em conta o fato de a CASAN se tratar de uma companhia estadual com 178 contratos válidos com municípios catarinenses para serem analisados e que são regulados e fiscalizados por entidades distintas, foi celebrado um Acordo de Cooperação Técnica com as demais entidades reguladoras infranacionais de Santa Catarina.

Os trabalhos foram divididos em 03 etapas, cada uma com seu produto final:

1ª etapa: A primeira etapa teve por finalidade avaliar a saúde financeira do prestador a partir de seu desempenho histórico e de sua situação econômica presente, por meio de indicadores econômico-financeiros capazes de representar esses aspectos, os quais foram definidos pelo Decreto nº 10.710/2021. Como conclusão, constatou-se que as medianas dos índices econômico-financeiros calculados para os anos de 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020 atenderam ao referencial mínimo previsto e exigido no Decreto Federal nº 10.710/2021, restando a CASAN, portanto, APTA para prosseguir para a 2º etapa da avaliação econômico financeira.

2ª etapa: A segunda etapa consistiu na avaliação dos estudos de viabilidade e do respectivo plano de captação para o cumprimento das metas de universalização, com foco na viabilidade econômico-financeira do projeto global proposto pela CASAN. Os estudos deveriam apresentar os investimentos necessários ao atingimento das metas de universalização para cada contrato de abastecimento de água potável ou de esgotamento sanitário do prestador. Após discussões, testes e análises realizadas em conjunto pelos reguladores do ACT, observou-se que os estudos de viabilidade e os planos de captação atenderam ao exigido no Decreto Federal nº 10.710/2021.

Novo marco regulatório de saneamento básico

3ª etapa: A terceira etapa buscou atender à recomendação da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico – ANA, em sua Norma de Referência nº 2 – Resolução ANA nº 160-2021, em seu art. 9º, determina que ***As entidades reguladoras deverão enviar manifestação técnica fundamentada à ANA acerca da adequação das minutas de aditivos a esta Norma de Referência em até 120 dias da celebração das avenças***. Portanto, buscou-se analisar se os aditivos contratuais firmados pela CASAN com os Municípios onde presta serviço de abastecimento de água e de esgotamento sanitário possuem as metas de universalização, não intermitência do abastecimento, de redução de perdas e de melhoria dos processos de tratamento exigidas pelo novo marco legal do saneamento básico brasileiro, concluindo em vista do atendimento, pela CASAN dentro do que prevê em seus aditivos, ao que dispõe a Norma de Referência nº 2 – Resolução ANA nº 160/2021.

6.4 - Assinatura do Acordo de Cooperação Técnica do Produtor de Água do Rio Cubatão

Em 2022 a Aresc ampliou sua participação no Programa Produtor de Água da Agência Nacional de Água e Saneamento Básico (ANA), por meio da celebração do Acordo de Cooperação Técnica (ACT) nº 15/2022 com a ANA, a antiga Secretaria de Desenvolvimento Econômico (SDE) e a Companhia Catarinense de Águas e Saneamento (CASAN) para a implementação do Projeto Produtor de Água na Bacia Hidrográfica do Rio Cubatão, Rio da Madre e bacias contiguas que abastece os municípios da Grande Florianópolis.

O Projeto Produtor de Água é um projeto de pagamento por serviços ambientais que incentiva financeiramente os proprietários rurais da Bacia Hidrográfica a realizarem a conservação e a recuperação das áreas florestadas, bem como a realizarem práticas sustentáveis do solo com o objetivo de melhorar a qualidade e disponibilidade de água dos mananciais de captação.
O objetivo do Acordo de Cooperação Técnica é a integração de esforços entre os partícipes para o desenvolvimento e aplicação de instrumentos e metodologias visando à implementação do Projeto Produtor de água na bacia hidrográfica do Cubatão, para proteção dos mananciais de captação de água para abastecimento público.

Reunião conjunta ARESC, CASAN e ANA

6.5 - Produtor de Água do Rio Camboriú

O Projeto Produtor de Água do Rio Camboriú é uma iniciativa da EMASA e da Prefeitura Municipal de Balneário Camboriú, em parceria com diversas instituições da bacia hidrográfica com o objetivo de promover a recuperação ambiental das áreas à montante da captação de água para abastecimento público, proporcionando incentivos financeiros aos proprietários rurais que aderirem ao projeto. A principal ação do projeto consiste em recuperar as áreas degradadas, incluindo matas ciliares, áreas de nascentes, encostas ou outras áreas sensíveis, além da proteção de áreas conservadas.

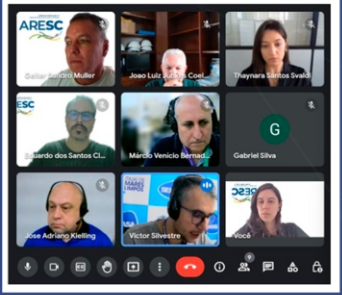
A EMASA, por meio de contratos firmados com os proprietários rurais que aderiram ao Projeto, realiza pagamentos semestrais conforme cronograma de desembolso que consta nos Projetos Individuais de Propriedades (PIPs). Para que os pagamentos sejam realizados, é necessária uma vistoria técnica da equipe de vistorias formada por membros titulares do Grupo Gestor do Projeto que sejam parceiros da iniciativa. Essa vistoria tem o objetivo de certificar se as ações de conservação e restauração previstas nos PIPs estão sendo executadas em conformidade com os contratos de PSA.

Segundo o Relatório de Atividades Anual do Produtor de Água, até o final de 2022, o Projeto Produtor de Água contou com a participação de 26 produtores em 27 propriedades, totalizando 1191,41 hectares de área de conservação e 71,89 hectares em processo de restauração. No ano de 2022 houveram 4 adesões, 2 renovações e 1 aditamento de contrato do Produtor de Água do Rio Camboriú. O mesmo relatório informa que em 2022 aconteceram sete Assembleias do Grupo Gestor do Projeto Produtor de Água (GGP), sendo cinco ordinárias e duas extraordinárias e 48 vistorias nas propriedades participantes do Projeto.

Além disso, no ano de 2022 ocorreram duas oficinas para a elaboração do Plano de Ação do Planejamento Estratégico do Produtor de Água do Camboriú, serviço contratado pela Emasa. A Aresc participou das oficinas contribuindo para o planejamento do projeto. Para a gestão e a coordenação do plano de ação foi criado o Grupo Estratégico Comunicativo (GEC) que é composto pelas entidades ARESC, SITRUC, TNC, EMASA, SDE e Associação Comunitária da Limeira. A função do GEC consiste em tomar todas as providências para que o plano de ações estratégicas seja executado.

Participantes das Oficinas do Planejamento Estratégico do Produtor de Água do Camboriú

6.5 - Acompanhamento das ações do verão dos prestadores litorâneos (15 municípios)



Encontros discutem Planos de Emergência nos serviços de saneamento para a temporada de verão 2023

A gerência de fiscalização de saneamento da Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina-Aresc realizou nessas duas últimas semanas uma série de reuniões para acompanhar as estratégias operacionais dos prestadores de serviço de saneamento. O intuito é garantir o abastecimento regular de água e o tratamento eficiente de efluente sanitário durante a temporada de verão 2023.

Maiores informações:

https://www.aresc.sc.gov.br/index.php/imprensa/6794-encontros-discutem-planos-de-emergencia-nos-servicos-de-saneamento-para-a-temporada-de-verao-2023

6.6 - Continuidade da parceria com MPSC para análise de agrotóxicos na água potável em todos os municípios catarinenses

O Ministério Público de Santa Catarina (MPSC), por meio dos Programas "Qualidade da Água" e "Alimento Sem Risco", em parceria com as Agências reguladoras, realizou no ano de 2022, em todos os municípios catarinenses, coletas e análises laboratoriais de água tratada com o objetivo de detectar a presença indevida de resíduos de agrotóxicos na água. Nas amostras coletadas, o Laboratório Agrosafety, de São Paulo, analisou aproximadamente 300 (trezentos) princípios ativos de agrotóxicos.

A Aresc dá o suporte ao programa comunicando as concessionárias dos municípios conveniados o dia das coletas de amostras realizadas pelo laboratório. E tendo a presença de agrotóxicos na água tratada confirmada, a Aresc comunica à prestadora de serviço, enviando os relatórios de ensaio e solicitando a apresentação de um diagnóstico da área de influência do respectivo manancial visando o estabelecimento de ações em conjunto com demais órgãos responsáveis pelo manejo e uso do solo para minimização da influência de agrotóxicos nas áreas dos mananciais de captação

Reunião conjunta ARESC e MPSC

6.7 - Continuidade da parceria com Defesa Civil e SDE para coleta de informações para publicação mensal no Boletim Integrado Hidrometeorológico

O Boletim Hidrometeorológico Integrado é uma publicação online periódica da Secretaria de Estado da Proteção e Defesa Civil (SDC) e da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e da Economia Verde (Semae), em conjunto com as entidades reguladoras infranacionais de Santa Catarina. O documento tem como finalidade compartilhar informações das condições hidrológicas dos rios catarinenses, bem como os impactos no abastecimento urbano para todos os municípios do estado.

A Aresc auxilia na coleta de informações sobre a condição do abastecimento público em seus municípios regulados, considerando os impactos que a estiagem pode causar nos mananciais de abastecimento; e monitora e acompanha as tomadas de ações dos prestadores de serviços visando minimizar o impacto da estiagem no abastecimento público.

Maiores informações: https://www.defesacivil.sc.gov.br/boletim/

ESTA PUBLICAÇÃO É UM TRABALHO COLABORATIVO ENTRE

6.8 - Atividades de Fiscalização realizadas nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

30 Auditorias de fiscalização operacional,

sendo realizadas no SAA de São Lourenço do Oeste, SAA e SES de São Joaquim, SAA e SES de Araranguá, SAA e SES de Imbituba, SAA de Rio Fortuna, SAA de Treze de Maio, SAA e SES de Santo Amaro da Imperatriz, SES de Florianópolis;

22 Auditorias de fiscalização de qualidade

com análise laboratorial no SAA e SES Bombinhas, SAA e SES Florianópolis, SAA e SES Balneário Camboriú, SAA e SES Itajaí, e SAA Biguaçu;;

03 Auditorias de fiscalização

em aterros sanitários localizados nos municípios de Içara, Mafra e Fraiburgo;

6.8 - Atividades de Fiscalização realizadas nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

Prosseguimento processual de **65** processos de fiscalização com análise técnica.

Ação de fiscalização em Aterro Sanitário

Ação de fiscalização em obras de implantação de ETE

6.8 - Atividades de Fiscalização realizadas nos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário

06 auditorias de indicadores do SNIS;

Ação de fiscalização em SES

Acompanhamento das obras de 5 ETEs. **05**

Ação de fiscalização de qualidade

Retomada das reuniões quinzenais

entre Agência, Município de Florianópolis e Concessionária visando o acompanhando da concessão;

Início das auditorias de certificação

das informações do SNIS, referência ano 2020, com base na metodologia ACERTAR nos seguintes prestadores regulados: CASAN, Águas de Itapema, Semasa Itajaí, Emasa Balneário Camboriu, Águas de Bombinhas e Águas de Camboriu;

Participação na conferência

e seminário de qualidade regulatória - QualiReg do CGU;

Visita técnica à ARSESP

para troca de conhecimento sobre regulação tarifária e proteção de mananciais;

Participação no planejamento

estratégico do Produtor de Águas do Rio Camboriú;

Apoio ao MPSC

Junto às campanhas de análise laboratório de agrotóxico nos municípios de SC;

Levantamento de dados

para compor o Boletim Integrado Hidrometeorológico de SC nos municípios de SC;

Regulação Tarifária

As ações da Aresc não se restringem à fiscalização dos serviços públicos, atuando também na regulação e estudos tarifários. No tocante à parte econômico-financeira, a agência trabalha com estudos tarifários através dos quais possui embasamento para editar normas e resoluções específicas de reajustes e revisões tarifárias de todos os prestadores de serviços públicos por ela regulados.

Reajustes Anuais

São previstos reajustes anuais para os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. A Gerência de Regulação realiza o estudo da variação do IPCA – Índice de Preços ao Consumidor Amplo, e indica o percentual necessário a ser aplicado às tarifas, para que seja mantido o equilíbrio econômico-financeiro da prestadora de serviço. As tarifas são uniformemente aplicadas nos municípios regulados.

O reajuste tarifário anual é um mecanismo de atualização das tarifas, em função dos efeitos inflacionários, e sua aplicação está prevista nos contratos de delegação, com vistas a assegurar a sustentabilidade do serviço e o equilíbrio econômico-financeiro do contrato.

O reajuste tarifário tem como base de cálculo a variação acumulada do Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA) produzido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE dos últimos 12 meses, de acordo com a data base contratual.

A periodicidade do reajuste é anual, observando-se o intervalo mínimo de 12 meses, devendo o mesmo, tornar público com antecedência mínima de 30 dias com relação à sua aplicação, em atendimento ao art. 39 da Lei Federal nº 11.445/2007

GARANTIR
O FUTURO.

A Aresc é parceira do **Programa Produtor de Água**.
Iniciativa privada, que incentiva proprietários rurais
a adotar práticas sustentáveis de uso do solo
para promover segurança hídrica,
por meio do pagamento por serviços ambientais.

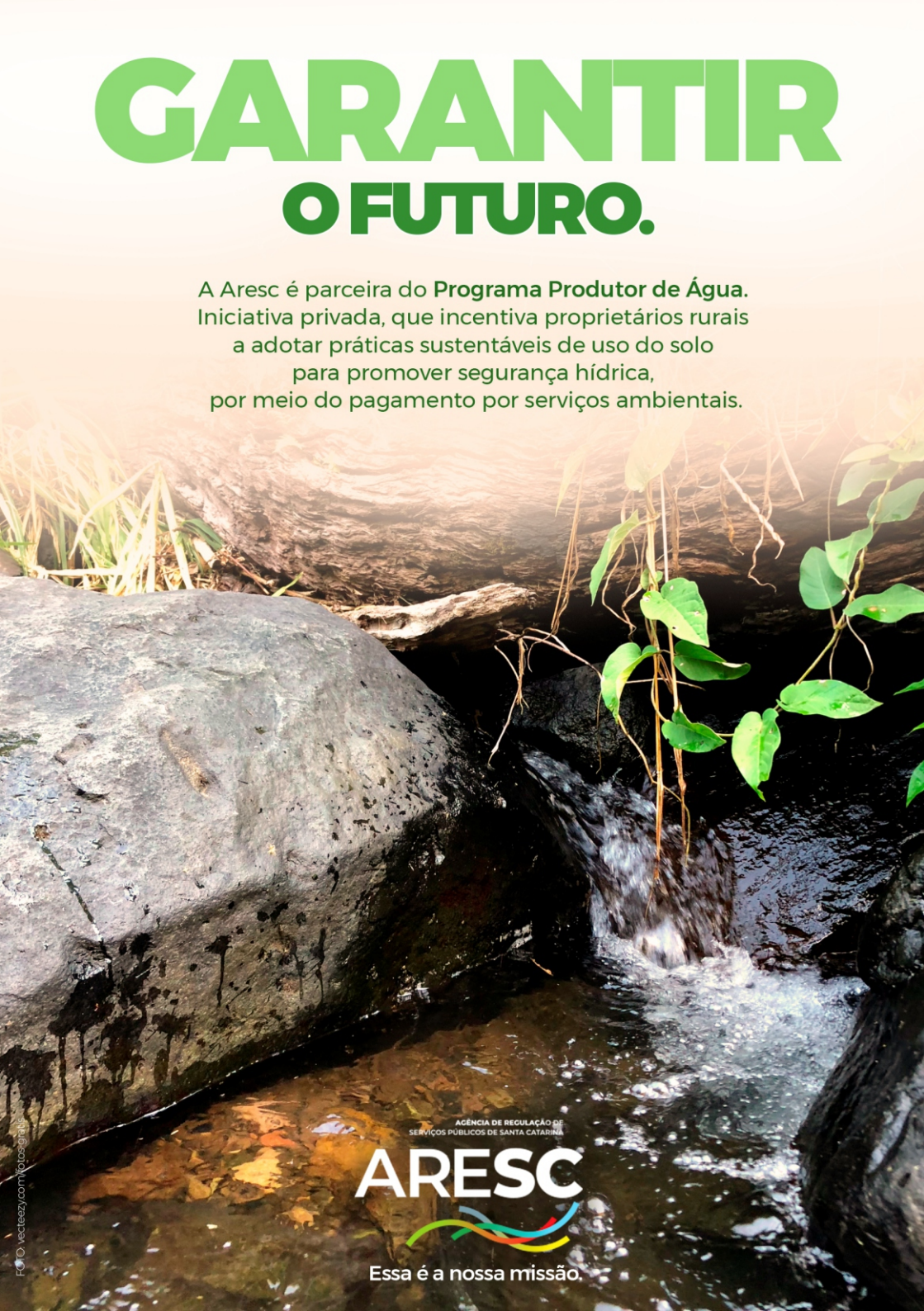


FOTO: vecteezy.com/fotos-gratis

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA

ARESC

Essa é a nossa missão.

DIRETORIA DE ENERGIA, GÁS E RECURSOS MINERAIS

6

6.1 - Distribuição de gás canalizado no Estado de Santa Catarina

A publicação da nova Lei do Gás, **Lei 14.134, de 08 de abril de 2021**, abrange todos os elos da cadeia do gás natural, com exceção da exploração e produção, que são tratadas na Lei do Petróleo, e os serviços locais de gás canalizado, que é competência dos estados.

Para isso, altera as regras do mercado relacionadas ao transporte, escoamento, tratamento, processamento, estocagem, acondicionamento, liquefação, regaseificação e comercialização de gás natural no Brasil.

Segundo o governo Federal esta lei veio para incentivar e fomentar a indústria de gás natural, com o aumento da concorrência no setor, expansão da rede de transporte, redução dos preços, disseminação do uso do gás natural e atração de investimentos. Com a abertura do mercado a Aresc precisou rever alguns de seus regulamentos, principalmente os relacionados a usuários livres.

6.2 - Principais atividades realizadas em 2022

- Conta Gráfica do Gás - foram realizados 12 acompanhamentos mensais e duas apurações semestrais que resultaram nas Resoluções Aresc n° 212 e 250.

- Revisão da Margem Bruta de Distribuição da SCGÁS de 2022, Resolução Aresc n° 202 ;

- Publicação da Resolução Aresc n° 193, que dispõe sobre a autorização para prestação dos serviços de distribuição de gás natural canalizado pelo Projeto Estruturante (PE) nos municípios de Três Barras e Canoinhas/SC;

- Publicação da revisão Resolução Aresc n° 136, que dispõe sobre as condições da prestação do serviço de distribuição de gás canalizado a USUÁRIOS LIVRES, Autoprodutores e Autoimportadores;

- Publicação da revisão Resolução Aresc n° 235, que dispõe sobre o Registro de Comercializador de Gás Natural no âmbito do Estado de Santa Catarina, e dá outras providências

- Participação nas reuniões da Câmara Técnica de Gás da Associação Brasileira de Agências Reguladoras, principais temas: Novo mercado de gás e nova lei do gás,

- Participação na reunião CTGÁS Sul, Pauta: Criação do segmento de Gás Natural Comprimido – GNC; Manual de Contabilidade regulatória para o setor de distribuição de gás natural, Inclusão no saldo da Conta Gráfica dos custos de suprimento como: Preço de Gás de Ultrapassagem – PGU, Encargos de Capacidade, Penalidades por retirada Menor/Maior e dos custos de venda: Multa por sobredemanda e penalidades por retirada Menor/Maior, Como cobrar os custos de logística dos sistemas estruturantes de todos os usuários, inclusive os livres; Como cobrar os custos de ampliação de City Gates de todos os usuários, inclusive os livres.

- Participação no seminário de boas práticas regulatória do QualiReg da CGU.

- Publicação da Resolução Aresc n° 235, que dispõe sobre o Registro de Comercializador de Gás Natural no âmbito do Estado de Santa Catarina da empresa Tradener LTDA.

- Publicação da Resolução Aresc n° 253, que dispõe sobre o Registro de Comercializador de Gás Natural no âmbito do Estado de Santa Catarina da empresa ITA Comercializadora de Gás LTDA.

- Publicação da Resolução Aresc n° 193, que dispõe sobre a autorização para prestação dos serviços de distribuição de gás natural canalizado pelo Projeto Estruturante (PE) nos municípios de Três Barras e Canoinhas/SC.

6.2 - Explicando a CONTA GRÁFICA

Ferramenta regulatória na qual são registradas e acumuladas as diferenças - referentes aos preços de gás e de transporte - entre os preços faturados pelos supridores à Concessionária, de acordo com os Contratos de Suprimento, e aqueles contidos nas tarifas de fornecimento aplicadas aos faturamentos mensais dos usuários, pela prestação do serviço de distribuição, sendo que os saldos da Conta Gráfica são corrigidos mensalmente pela variação da Taxa Selic, ou da taxa que vier a sucedê-la.

O preço do gás comprado pela concessionária é determinado pelos movimentos de oferta e demanda no mercado internacional, pela política de preços da Petrobras e pela variação cambial entre real e dólar. Em geral o resultado deste conjunto de fatores é a ocorrência de uma defasagem entre o valor real de aquisição do gás e seu transporte e o valor contido na tarifa da concessionária.

Para evitar esta defasagem a Aresc publicou a Resolução Aresc N° 73, de 17 de novembro de 2016, que dispõe sobre o mecanismo de atualização do preço do gás e do transporte nas tarifas dos serviços de distribuição de gás canalizado do Estado de Santa Catarina.

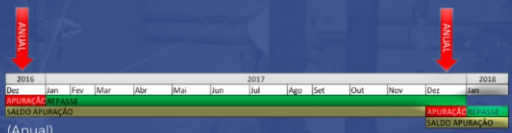
A evolução da conta gráfica pode ser acompanhada mensalmente por meio do IRPGT – Índice de Reajuste do Preço do Gás e do Transporte.

Para facilitar o acompanhamento da evolução do IRPGT e permitir que os usuários prevejam atualizações tarifárias positivas ou negativas, a Aresc disponibilizará mensalmente em seu site este índice, bem como as informações sobre os componentes para seu cálculo.

Os mecanismos de repasse estão previstos na Resolução Aresc n° 73, e os intervalos de repasse ocorrerão da seguinte forma:

Anual para os segmentos comercial e residencial, conforme demostrado na figura 1 abaixo:.

REPASSE ANUAL:
Para os segmentos comercial e residencial.



(Anual)

REPASSE SEMESTRAL OU TRIMESTRAL:
para os segmentos industrial e veicular.

(Semestral)

Com essa regra, é possível garantir intervenções suficientes para mitigar o risco da acumulação de um saldo extremamente elevado a ser repassados para a tarifa.

(Trimestral)

6.2 - Explicando a CONTA GRÁFICA

RESOLUÇÃO ARESC N° 073/2016

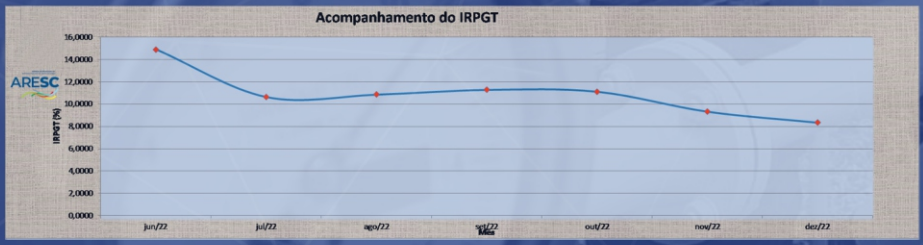
A SCGÁS compra o gás dos supridores e deve repassar o valor integralmente aos usuários, porém o preço do gás pago aos supridores sofre reajustes mensais e o preço que a concessionaria cobra dos usuários e fixado semestralmente pela agência reguladora. A consequência disto é que todo mês há uma diferença entre o que a concessionária pagou para aos supridores e o que ela recebeu dos usuários, a função da ferramenta regulatório da Conta Gráfica é calcular mensalmente essas diferenças e o resultado é publicado no site da Agência conforme segue abaixo

HISTÓRICO DA CONTA GRÁFICA

	MÊS		jun/22	jul/22	ago/22	set/22	out/22	nov/22	dez/22
Compra	Volume	x 1000m³	65.200,3360	64.117,1340	62.315,3490	58.038,1029	56.543,0311	52.456,9230	42.777,3309
	Gás+transporte	R$/m³	3,4788	3,4495	3,5739	3,5591	3,4763	3,3294	3,3565
	Fatura gás sem impostos	x1000 R$	224.861,9369	219.138,0664	220.625,7353	204.340,6477	194.744,7976	172.796,7889	140.943,0802
Venda	Volume	x1000 m³	64.637,7880	63.527,4870	61.732,4870	57.413,5730	56.020,7110	51.900,2790	41.991,0860
	PV sem impostos	R$/m³	2,4094	3,5047	3,5047	3,5047	3,5047	3,5047	3,5047
	Parcela de recuperação	R$/m³	0,0946	0,1148	0,1148	0,1148	0,1148	0,1148	0,1148
	PV sem impostos + parcela de recuperação	R$/m³	2,5040	3,6195	3,6195	3,6195	3,6195	3,6195	3,6195
	Fatura gás sem impostos	x1000 R$	**161.853,0212**	**229.937,7392**	**223.440,7367**	**207.808,4275**	**202.766,9635**	**187.853,0598**	**151.986,7358**
Cálculos	Saldo mensal da Conta Gráfica	x1000 R$	63.008,9157	-10.799,6728	-2.815,0014	-3.467,7798	-8.022,1658	-15.056,2709	-11.043,6556
	Saldo anterior acumulado da Conta Gráfica	x1000 R$	46.945,5415	146.430,0089	136.883,4376	135.194,1020	132.664,5630	125.660,7224	111.518,0050
	Taxa mensal de juros selic	%	1,0153%	1,0348%	1,1694%	1,0720%	1,0207%	1,0207%	1,1233%
	Saldo mensal da correção selic	x1000 R$	476,6381	1.515,2577	1.600,7149	1.449,2808	1.354,1072	1.282,6190	1.252,6818
	Saldo acumulado da Conta Gráfica	x1000 R$	146.430,0089	136.883,4376	135.194,1020	132.664,5630	125.660,7224	111.518,0050	99.779,4387
	Volume projetado para o semestre subsequente	x1000 m³	407.407,8600	366.691,3850	355.145,1930	335.426,3097	322.354,3380	**340.728,9780**	**340.829,9220**
	Volume projetado para o trimestre subsequente	x1000 m³	205.294,0250	189.890,8920	185.454,0000	170.542,5940	170.542,5940	161.660,0000	161.660,0000
	Parcela de recuperação acumulada	R$/m³	0,3594	0,3733	0,3807	0,3955	0,3898	0,3273	0,2928
	IRPGT	%	**14,9166**	**10,6514**	**10,8626**	**11,2848**	**11,1222**	**9,3389**	**8,3545**

APURAÇÃO

APURAÇÃO



6.2 - Explicando a CONTA GRÁFICA

RESOLUÇÃO ARESC N° 073/2016

Tais diferenças são contabilizadas e atualizadas mensalmente pela SELIC e o saldo acumulado é repassado ordinariamente, nos meses de junho e dezembro, e extraordinariamente nos meses de março e setembro. O saldo positivo desta conta é compensado à concessionária por meio de um acréscimo na tarifa e o saldo negativo é compensado aos usuários por meio de uma redução na tarifa. Esta ferramenta regulatória possibilita aos usuários acompanhar a evolução do saldo acumulado e prever os percentuais de repasses futuros.

No ano de 2022 a Aresc realizou **12 acompanhamentos mensais** conta gráfica e duas apurações que resultaram na publicação das **Resoluções Aresc n° 212 e 250**, também nesse período foi realizada a revisão tarifaria da distribuição de gás natural de Santa Catarina que resultou na publicação da **Resolução Aresc n° 202.**

Apuração semestral da Conta Gráfica de dezembro | **2022**

Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina – ARESC

APURAÇÃO SEMESTRAL DEZEMBRO DE 2022 - REF. AO PERÍODO DE 01/06/2022 A 30/11/2022			
Apuração	Preço do gás e transporte vigente	R$/m³	3,5047
	Saldo acumulado da Conta Gráfica	x1000 R$	111.518,0050
	Volume projetado para o semestre subsequente	x1000 m³	340.728,9780
	Volume projetado para o trimestre subsequente	x1000 m³	161.660,0000
	Parcela de recuperação acumulada	R$/m³	0,3273
	IRPGT acumulado	%	9,3389
Aprovado	IRPGT de repasse	%	9,3389
	Parcela de recuperação	R$/m³	0,3273
	PV (Atualizado)	R$/m³	2,8514
	PV (Atualizado) + parcela de recuperação	R$/m³	3,1787

REPASSE SEMESTRAL autorizado pela Resolução ARESC N° 250

6.4 - Fiscalizações | 2022

Foram realizadas fiscalizações em **09 (nove)** Estações de Transferência de Custódia, chamadas também de City Gate, da SCGÁS.

Estação de Transferência de Custódia de Joinville

Tubulações de saída de gás da ETC 03 - Gaspar

Estação de Transferência de Custódia de Guaramim

Fiscalizações | **2022**

Sistema de medição e o Sistema de Odoração da ETC 04 - Brusque

Nova cerca, Chuveiro de Emergencial e Pontos de medição da ETC 05 - Tijucas.

Sistema de Odoração da ETC 07 – Tubarão.

Foram, em conjunto as fiscalizações das ETC, realizadas fiscalizações em 36 pontos entre as Estações de Redução de Pressão (ERP) e Estações de Entrega junto à vários clientes na Rede de Distribuição da SCGÁS.

Fiscalizações | **2022**

Estação de Entrega na empresa Tupy.

Estação de Entrega na empresa ALCOA HIDRO.

Estação de Redução de Pressão 31 próximo à São Bento..

Sistema de Medição da ERPM – ELIANE III.

Fiscalizações | **2022**

Estação de Redução de Pressão Subterrânea – Pedra Branca.

Medição da proteção catódica da ERPM – Cerâmica Elizabeth.

DIRETORIA DE TRANSPORTE

7

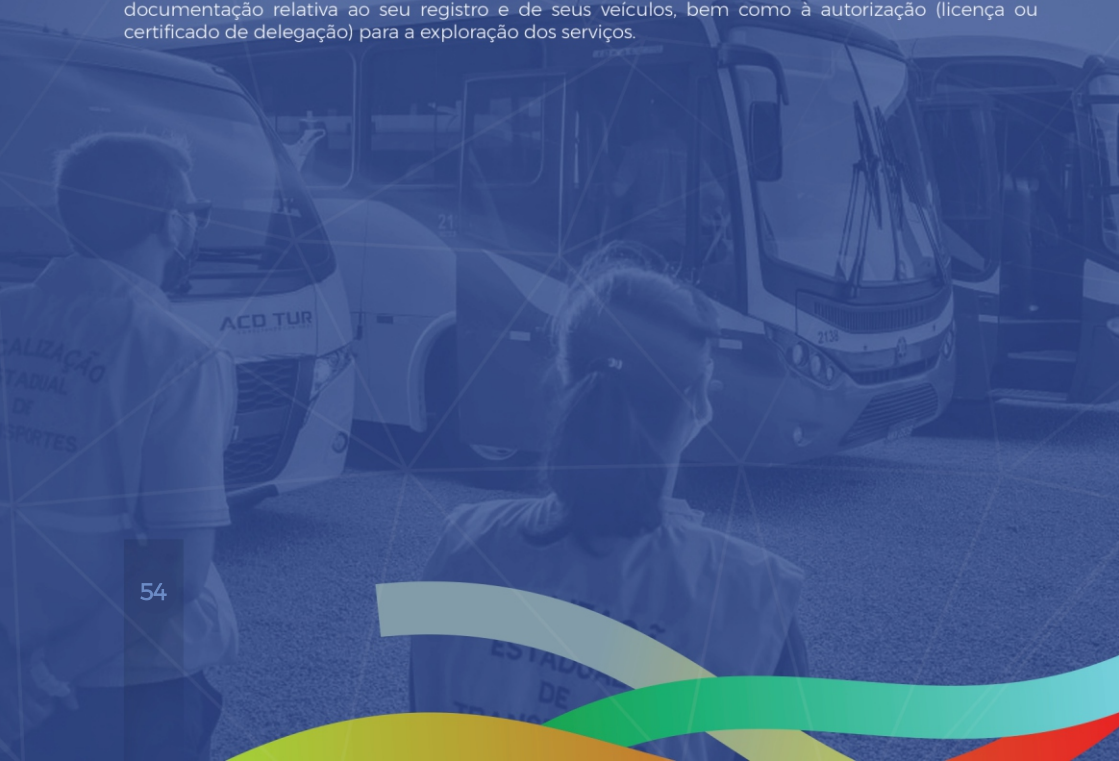
7 - Diretoria de transporte

O ano de 2022 iniciou-se com forte expectativa em relação à retomada das atividades turísticas no período pós-pandemia. Diante dessa promessa de uma maior movimentação no mencionado setor, foi atribuída grande relevância à atuação da fiscalização de transportes nos polos turísticos catarinenses. Focaram-se as localidades geradoras de fluxos de passageiros, tais como, balneários, parques temáticos, parques aquáticos, zoológicos, centros de compras, terminais aeroportuários, centros históricos e culturais, localidades com serviços de ecoturismo etc. Concomitantemente a essas ações fiscais, continuaram a ocorrer as operações de rotina destinadas a verificação dos serviços das linhas regulares, dos fretamentos eventuais ou contínuos e do transporte sem objetivo comercial.

Com o avanço do calendário e a volta às aulas, houve o consequente incremento do número de passageiros, passando a fiscalização a atuar, com maior constância, na verificação da adequação da oferta dos serviços e dos ajustes promovidos pelas transportadoras. Buscando dessa forma assegurar melhor atendimento às necessidades dos passageiros.

Ressalta-se ainda a atuação da fiscalização de transportes em eventos tradicionais, os quais atraem grande público ao longo do ano, tais como a Festa do Pinhão, a Oktoberfest entre outros.

Durante o ano de 2022, 25 (vinte e cinco) fiscais de transporte estiveram atuando, divididos em equipes itinerantes, desenvolvendo as atividades nas diversas regiões que compõem o estado. Realizaram-se mais de 7.000 (sete mil) abordagens com o objetivo de verificar a regularidade dos serviços oferecidos. Os citados serviços sujeitam-se à obediência de parâmetros estabelecidos nos instrumentos de delegação e na legislação em vigor, como, por exemplo, o horário, o itinerário, o limite de lotação, as condições de funcionamento, de segurança, de higiene e de conforto do veículo, entre outros. Além disso, para apresentar-se em situação regular, a transportadora deve possuir a documentação relativa ao seu registro e de seus veículos, bem como à autorização (licença ou certificado de delegação) para a exploração dos serviços.



Entre as citadas ações fiscais incluem-se aquelas originadas das demandas de transporte recebidas através da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), da Ouvidoria Geral da ARESC (OGA) e do setor de protocolo da ARESC, as quais no ano em tela totalizaram 187 (cento e oitenta e sete) demandas.

As atividades desenvolvidas pelos agentes de fiscalização tiveram como foco a busca de soluções para as problemáticas identificadas durante o desenvolvimento dos procedimentos de fiscalização ou através das narrações incluídas no conteúdo das demandas recebidas pela agência. Buscou-se somar forças às transportadoras e ao poder concedente (SIE) procurando-se pela melhor entre as possíveis respostas para os desafios apresentados. Além disso, diante da constatação de eventual irregularidade os fiscais, no uso das competências que lhes foram legalmente atribuídas, promoveram a orientação, a advertência, a lavratura do auto de infração e/ou o afastamento de tráfego do veículo irregular. No mencionado período foram lavradas 490 (quatrocentos e noventa) autuações, as quais totalizam o valor de R$ 557.788,23 (quinhentos e cinquenta e sete mil, setecentos e oitenta e oito reais e vinte e três centavos).

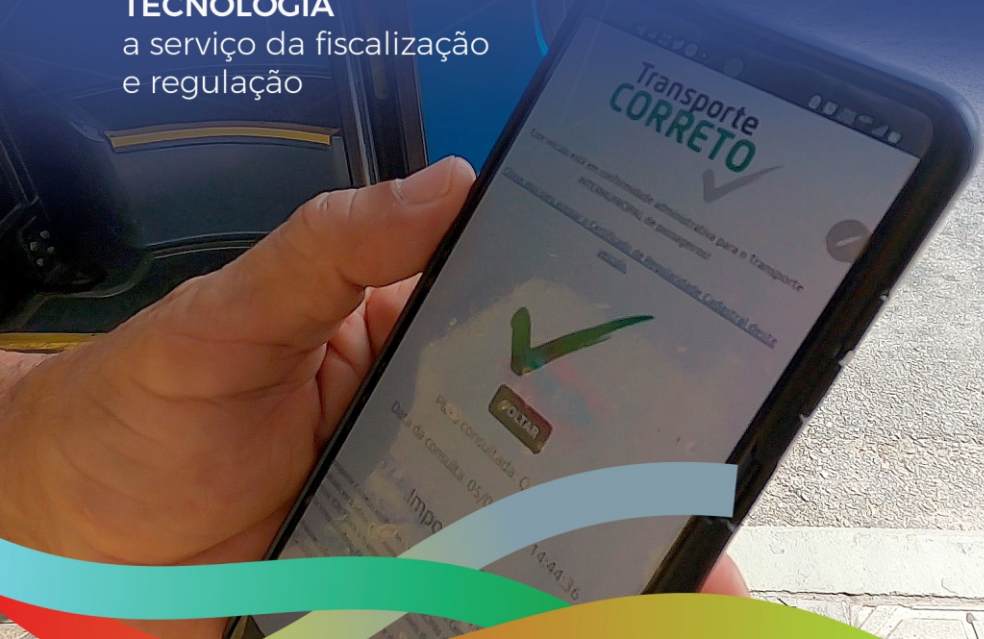
No final de 2022, restou celebrado o convênio entre a ARESC, a Secretaria de Estado da Infraestrutura e Mobilidade (SIE) e a Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC). Consequentemente ocorreu a delegação de competências relacionadas a fiscalização do transporte intermunicipal de passageiros (conforme extrato de convênio publicado no DOE-SC de 02/01/2023). As mencionadas competências passaram, portanto, a ser compartilhadas desde então entre os fiscais da ARESC e os policiais militares do Estado de Santa Catarina. Essa medida busca reforçar a cobertura das ações fiscais no território catarinense e possibilitar a apreensão dos veículos em situação irregular, valendo-se para isso das estruturas e da sistemática usada pela polícia, tais como os serviços de guincho e pátio utilizados para a guarda de veículos.

7.1 - Fiscalização em Terminais Rodoviários e Urbanos

Ações que geram
SEGURANÇA E CONFORTO AO USUÁRIO
DE TRANSPORTES PÚBLICO.

Fiscalização em Terminais Rodoviários e Urbanos

TECNOLOGIA
a serviço da fiscalização
e regulação



7.2- Fiscalização dos serviços fretados contínuos e eventuais

SEGURANÇA
nas estradas de Santa Catarina

Fiscalização dos serviços fretados contínuos e eventuais

FISCALIZAÇÃO
a sociedade agradece

7.3 - Fiscalização transporte aquaviário

TRAVESSIA FERRY BOAT | NAVEGANTES - ITAJAÍ

DIVERSOS MODAIS
mesma atenção pelo usuário

DIRETORIA DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

8

1 - Arrecadação | Receitas | Exercício 2022

Fonte de recursos: As receitas da ARESC são oriundas da Taxa Fiscalização e Regulação de Serviços Públicos, receita esta vinculada a convênios firmados com as prefeituras municipais, poder concedente dos serviços de saneamento básico (água e esgoto) e que tem na Companhia Catarinense de Águas e Saneamento (CASAN) a empresa concessionária com o maior número de contratos de exploração destes serviços junto às prefeituras. Há, ainda, a regulação dos serviços de transporte e fornecimento de gás cujo poder concedente é o Estado de Santa Catarina e a empresa concessionária é a Companhia de Gás de Santa Catarina (SCGás).

1.1 Arrecadação por código tributário

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	VALOR R$
7390	Taxa de Fiscalização do Transporte Intermunicipal de Passageiros	R$ 10.716.038,07
3220	Taxa de Regulação e Fiscalização sobre Serviços de Gás Canalizado	R$ 10.085.726,96
7498	Taxa de Regulação e Fiscalização sobre Serviços de Saneamento Básico	R$ 9.248.731,91
TOTAL ARRECADADO		**R$ 30.050.496,94**

1.1.1 A aplicação da DREM (Emenda Constitucional nº 93/2016) impacta na redução das disponibilidades de recursos e significa que o Tesouro do Estado incorpora, no momento da arrecadação, 30% do valor arrecadado.

CÓDIGO	DESCRIÇÃO	VALOR R$
DREM	Desvinculação das Receitas de Estados e Municípios	R$ 9.015.147,68
RL	Receita líquida com arrecadação de tributos	R$ 21.035.349,26

2 - Execução orçamentária | Despesas | Exercício 2022

2.1 Execução das despesas por grupo de natureza da despesa

GRUPO	DESCRIÇÃO	VALOR
31	Pessoal e Encargos Sociais	R$ 12.793.627,81
33	Outras Despesas Correntes	R$ 3.663.273,30
44	Investimentos	R$ 709.475,00
TOTAL LIQUIDADO NO EXERCÍCIO		**R$ 17.166.376,11**

3 - Quadro de servidores | Exercício 2022

3.1 Servidores efetivos, comissionados e inativos

EFETIVOS	COMISSIONADOS EFETIVOS	COMISSIONADOS PUROS	EFETIVOS À DISPOSIÇÃO	RECEBIDOS DE OUTROS ÓRGÃOS	INATIVOS	TOTAL
52	9	9	3	1	19	93

3.2 Servidores terceirizados por função e custos

POSTO / FUNÇÃO	QUANTITATIVO	CUSTO UNITÁRIO	CUSTO MENSAL	CUSTO ANUAL
Auxiliar administrativo	1	R$ 4.639,26	R$ 4.639,26	R$ 55.671,12
Digitador	3	R$ 4.699,57	R$ 14.098,71	R$ 169.184,52
Instrutor de informática	9	R$ 8.924,66	R$ 80.321,94	R$ 963.863,28
Motorista	3	R$ 5.865,47	R$ 17.596,41	R$ 211.156,92
Recepcionista	4	R$ 3.705,67	R$ 14.822,68	R$ 177.872,16
Servente	2	R$ 4.136,66	R$ 8.273,32	R$ 99.279,84
Copeiro	2	R$ 3.516,47	R$ 7.032,94	R$ 84.395,28
TOTAL	**24**	**não se aplica**	**R$ 146.785,26**	**R$ 1.761.423,12**

4 - Gestão Patrimonial | Exercício 2022

4.1 Gestão da Frota de Veículos

VEÍCULOS PRÓPRIOS			
MARCA/FABRICANTE	MODELO	PLACAS	ANO FABRICAÇÃO/ANO MODELO
FORD	ECOSPORT FSL 4WD 2.0	MKW9359	2013/2014
FORD	ECOSPORT FSL 4WD 2.0	MKW9319	2013/2014
FORD	FOCUS SE AT 2.0 SC	QIJ3879	2017/2018
FIAT	SIENA ESSENCE 1.6	QIX4389	2017/2018
JEEP	RENEGADE S CUSTOM D	QIX4129	2017/2018
JEEP	RENEGADE S CUSTOM D	QIX4169	2017/2018
MITSUBISHI	PAJERO TR4 FLEX	MKM4C08	2012/2013
FIAT	TORO FREED AT9	RXM5E13	2022/2022
FIAT	TORO FREED AT9	RXM5J73	2022/2022
FIAT	TORO FREED AT9	RXM6A93	2022/2022

4.2 Gestão de imóveis

IMÓVEIS PRÓPRIOS E LOCADOS	
12 Salas próprias - Centro Executivo Miguel Daux	11º e 12º andar
4 Salas locadas - Centro Executivo Miguel Daux	7º andar

OUVIDORIA

9

Apresentação

A Ouvidoria Geral da Aresc- OGA, funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

A Ouvidoria da Aresc tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade. Além disso, ela deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema. Então, cabe a esta pasta realizar trabalhos cotidianos em:

- **Receber** as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;
- **Contribuir** para melhorar a qualidade dos serviços prestados e buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos regulados e fiscalizados pela Aresc;
- **Informar** adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de satisfação dos usuários; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;
- **Funcionar** como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade, e:
- **Contribuir** para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos.

Atualmente, os atendimentos são realizados pelos canais de comunicação: pessoalmente, telefone, via correio eletrônico, aplicativo de mensagens instantâneas, via portal do site ou por correspondência, no qual as pessoas registram suas reclamações, elogios, denúncia, solicitações, informações e sugestões referentes às demandas de **Águas, Esgoto, Distribuição de Gás Natural Canalizado, Resíduos Sólidos e Transporte Intermunicipal de Passageiros.**

4 - Atendimentos Mensais Brutos

O quadro abaixo representa os atendimentos relativos aos serviços de abastecimento de **Águas, Esgoto, Distribuição de Gás Natural Canalizado, Resíduos Sólidos.**

MÊS	RECLAMAÇÃO	ELOGIO	DENÚNCIA	SOLICITAÇÃO	INFORMAÇÃO SUGESTÃO	TOTAL
JAN	27	0	4	3	0	34
FEV	25	0	5	6	0	36
MAR	14	0	3	6	0	23
ABR	11	0	3	3	0	17
MAI	15	0	3	7	0	25
JUN	11	0	0	5	0	16
JUL	12	0	0	10	0	22
AGO	13	1	2	2	0	17
SET	21	0	0	1	1	23
OUT	8	0	1	3	0	12
NOV	13	1	0	1	0	04
DEZ	20	0	1	2	0	14
TOTAL	170	02	22	49	01	243

Nota explicativa:

a. As denúncias cadastradas revelam um maior tempo de resposta das Concessionárias, o que faz ser sempre solicitadas suas programações de execução. Havendo conflito entre as partes, cabe à Ouvidoria analisar, avaliar e mediar, e, como consequência, a respectiva finalização e solução;

b. As reclamações cadastradas possuem diversas situações identificadas por tipo de demanda, caracterizadas por sua pluralidade de situações e questionamentos diversos, bem como requerem um nível de maiores esclarecimentos prestados aos usuários por esta Ouvidoria;

c. As solicitações cadastradas possuem características variadas, e na sua maioria das vezes, possuem afetação coletiva;

d. As informações diversas ocasionam um pré-atendimento e incorpora uma gama de situações, orientações, acompanhamento e, consequentemente, poderá resultar em registro de demanda de usuários. De maneira proativa, orientativa e pedagógica são prestadas informações adequadas. Após feito o contato, verifica-se um volume alto de desconhecimento de seus direitos e deveres como usuários. Aqui também são tabuladas as ratificações de ligações, onde o usuário não informa o retorno da execução do serviço(s). Esta Ouvidoria faz o contato até a solução do problema.

e. O acesso dos usuários por meio de correio eletrônico recebidos é computado nas informações diversas e nem sempre se convertem em atendimento registrado.

Número de manifestações por assunto em cada área dos serviços regulados

ÁREA	ASSUNTO	NÚMERO
Água	Auto de Infração	13
	Erro de leitura	02
	Falta de água	58
	Fatura	26
	Hidrômetro	07
	Interrupção	05
	Ligações	05
	Nova ligação	16
	Obras	12
	Reclamações	18
	Religação de água	15
	Religação de água atrasado	04
	Revisão de fatura	14
	Vazamento de água	28
	Reclamações	05
	Vazamentos	02

Atendimentos Mensais Brutos

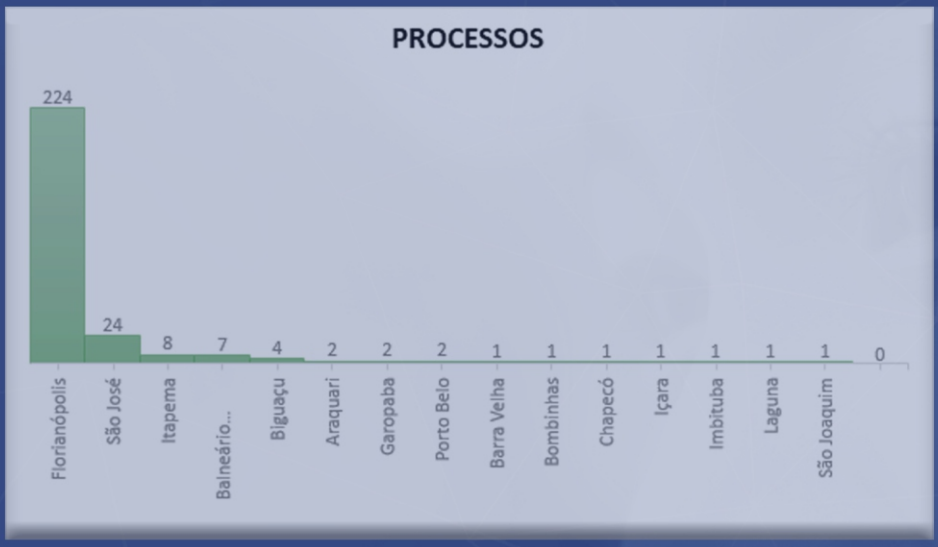
ÁREA	ASSUNTO	NÚMERO
Drenagem Urbana	Reclamações	01
Resíduos Sólidos	Coleta de lixo	01
Gás Natural	Informação sobre atividade de gasista	01
	Instalação de gás em edificações	01
	Reajuste do gás	01
	Atendimento no setor do gás	01
	Resolução do setor do gás	01
Transporte Coletivo Intermuncipal	Linhas rodoviárias	80
	Linhas urbanas	53
	Transporte aquaviário	32
	Transporte não comercial	01
	Fretamento escolar	26
	Fretamento turístico	02
	Fretamento de funcionários	13
	Registro no sistema	43
	Extensão modal	00
	Geral do sistema de transporte	25
Total de demandas tratadas na Ouvidorias em 2022		**512**

Observação: Não consta deste somatório as manifestações gerais caracterizadas por informações e direcionamentos que não chegaram a ser formalizadas como demandas.

Conforme evidencia na tabela acima, os atendimentos mais procurados são referentes à falta de água, vazamentos e questões relacionadas às faturas. Há uma certa recorrência em alguns locais de desabastecimentos, e, também, vazamentos, sejam eles ocultos ou não, gerando desperdício de água. Fato que deve ser dado mais atenção aos prestadores de serviço.
Já no setor de transporte intermunicipal, os atendimentos registrados deram destaque às linhas rodoviárias e urbanas.

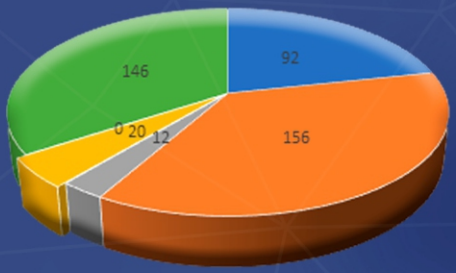
Processos por Munícipio do sistema da OGA

Este gráfico refere-se aos processos por municípios dentro do sistema da OGA.



Canais de comunicação (Saneamento Básico)

Já, o gráfico a seguir apresenta as informações que caracterizam os meios de contatos utilizados pelos demandantes para envio de suas manifestações, sejam eles formais, e os que não foram registrados via sistema, porém, atendidos.



E-mail	92
Telefone	156
Internet / Portal	12
Pessoalmente	20
Carta	0
Ouvidoria Geral do Estado (OGE)	82
Total	362

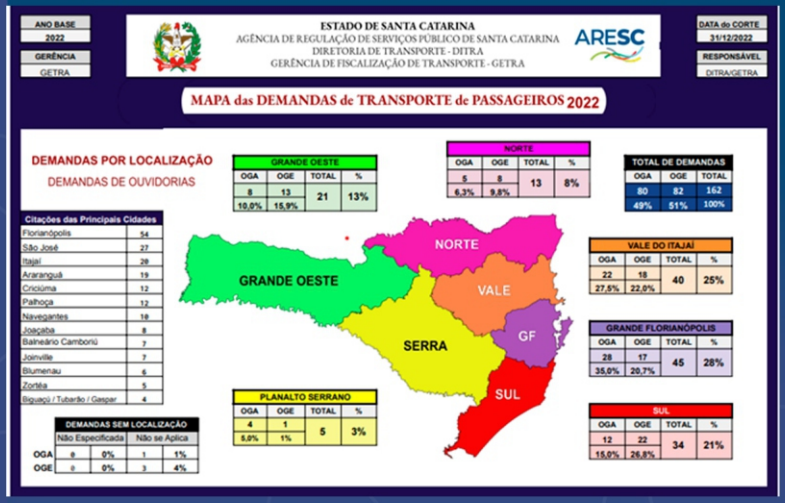
CANAIS DE COMUNICAÇÃO | REFERÊNCIA : 2022

CANAIS DE COMUNICAÇÃO | REFERÊNCIA : 2022

Forma	Total	%
Internet (portal)	6	2,48
Pessoalmente	14	5,79
Telefone	112	46,28
Web-mail (email)	109	45,04
Não informado	1	0,41
Total Geral	242	100%

2- Transporte Intermunicipal de Passageiros

A maior incidência de atendimentos no setor de transporte foi nos municípios da Grande Florianópolis.



PROCURADORIA JURÍDICA

10

LEVANTAMENTO ATIVIDADES 2022 PROJUR ARESC

PARECERES ELABORADOS	72
OFÍCIOS ELABORADOS	101
MANIFESTAÇÕES JUDICIAIS	179
PROCESSOS NA RECEITA FEDERAL	07
PROCESSOS NO TCE/SC	10
DESPACHOS	07

FOTO: https://www.vectezy.com/free-photos-Free

AGÊNCIA DE REGULAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE SANTA CATARINA

ARESC

ARESC - Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina
Rua Anita Garibaldi 79 - Centro Executivo Miguel Daux - 11º andar - Centro - Florianópolis - SC
CEP 88010-500 - Fone: 48 3665-4350
Documento a serem enviados protocolo@aresc.sc.gov.br
Contato Geral da ARESC - (48) 3665-4350 - Horário de Atendimento - dias úteis das 11h às 19h
Contato Ouvidoria da ARESC - 7º andar - Fone - 08006432611 - Whatsapp: 48 9 91510276
E-mail: ouvidoria@aresc.sc.gov.br - Horário de Atendimento - dias úteis das 07h às 19h

www.aresc.sc.gov.br
comunicacao@aresc.sc.gov.br