AGÊNCIA REGULADORA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS DE ERECHIM — AGER

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

Exercício de 2025

Elaborado em atendimento ao Requisito VI da Norma de Referência ANA nº 4/2024

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO
2. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL
3. BASE LEGAL E NORMATIVA
4. ATIVIDADE REGULATÓRIA E NORMATIVA
5. ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO
6. REGULAÇÃO ECONÔMICA E TARIFÁRIA
7. ATIVIDADE DE OUVIDORIA
8. INDICADORES INSTITUCIONAIS DE DESEMPENHO
8.1 Quadro consolidado de resultados e parâmetros de referência
8.2 Análise dos resultados
8.3 Parâmetros de referência para 2026
9. CAPACITAÇÃO E INTERCÂMBIO INSTITUCIONAL
10. GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA
11. TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL
12. CONSIDERAÇÕES FINAIS
ANEXO — QUADRO DE ATENDIMENTO AO REQUISITO VI DA NR 4/2024

1. APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual de Gestão de 2025 apresenta as atividades regulatórias, os resultados da gestão institucional e os indicadores de desempenho da Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim — AGER Erechim, referentes ao exercício de 2025. O documento reúne, de forma sistematizada, as informações relativas à atuação normativa, à atividade de fiscalização, à regulação econômica e tarifária, ao atendimento ao usuário por meio da Ouvidoria, à capacitação da equipe, à gestão administrativa e financeira e às ações de transparência promovidas pela Agência ao longo do exercício.

A elaboração do presente relatório observou critérios uniformes de apresentação, com descrição das atividades por segmento, consolidação dos indicadores em quadros próprios e explicitação das fontes de informação utilizadas. O período de referência abrange o exercício financeiro de 2025, e os dados nele constantes foram extraídos dos sistemas de controle da Agência, dos documentos técnicos produzidos pelas unidades de regulação e fiscalização e dos registros formais da Ouvidoria, sem ajustes ou estimativas posteriores. As informações consolidadas serão objeto de revisão anual, de modo a assegurar a comparabilidade das séries históricas à medida que o acompanhamento institucional se formalizar.

O compromisso com a exatidão das informações conduziu à opção por reportar somente os dados que possuem suporte documental no acervo da Agência. Sempre que um dado não se encontrava disponível na forma consolidada, sua apuração foi realizada a partir dos registros primários, com conferência pelos responsáveis pelas unidades de origem. Essa disciplina de dados, mantida nos próximos exercícios, é condição para a construção de séries históricas confiáveis e para o credenciamento das informações da Agência perante os órgãos de controle e a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

O relatório foi elaborado pela equipe técnica da Agência, sob a coordenação da Diretoria Colegiada, e sua versão final foi aprovada pelos dirigentes responsáveis, cujos nomes constam do fechamento deste documento. O texto integra, a partir do exercício de 2025, o conjunto de instrumentos de prestação de contas e de transparência da Agência, e sua metodologia de elaboração será revisada anualmente, em função da evolução das normas aplicáveis e da experiência acumulada na sua produção.

O documento encontra-se disponibilizado em canal público de acesso, em atenção ao princípio da transparência ativa que orienta a atuação da Agência, e sua divulgação integra o conjunto de providências relacionadas ao cumprimento do Requisito VI da Norma de Referência ANA nº 4/2024. A estrutura do relatório foi organizada em doze seções, além do anexo com o quadro de atendimento aos critérios do requisito, permitindo a identificação direta do conteúdo exigido por cada critério e a consulta seletiva das informações de interesse do usuário, do prestador e dos órgãos de controle.

A AGER Erechim exerce a regulação e a fiscalização de três segmentos de serviços públicos municipais: o saneamento básico, compreendendo o abastecimento de água e o esgotamento sanitário; o estacionamento rotativo de veículos nas vias públicas; e o transporte coletivo de passageiros. Desde sua criação, a Agência desenvolve trabalho contínuo de regulação e fiscalização nesses segmentos, orientada por boas práticas

regulatórias, com atuação permanente de acompanhamento da prestação, de registro de ocorrências e de interlocução com os prestadores e com os usuários dos serviços.

Cada um dos segmentos regulados possui características próprias de prestação, de demanda e de controle, o que exige da Agência tratamento técnico diferenciado. No saneamento básico, a atuação recai sobre serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário prestados de forma continuada à população urbana; no estacionamento rotativo, sobre a exploração de espaço de via pública por prazo determinado; e no transporte coletivo, sobre a prestação de serviço público de caráter essencial, sujeita a concessão ou permissão. Em todos os casos, a Agência atua como entidade reguladora independente, incumbida de assegurar a conformidade da prestação com as normas aplicáveis e a defesa dos interesses dos usuários.

A presença simultânea de três segmentos de naturezas distintas no âmbito de uma única agência municipal impõe esforço permanente de qualificação técnica da equipe e de organização dos processos internos por segmento. A Agência responde a esse desafio com a especialização das rotinas de fiscalização, com a separação dos acervos documentais por segmento e com a capacitação continuada dos servidores, temas tratados nas seções 5 e 9 deste relatório. Essa organização será consolidada nos instrumentos de governança em estruturação, com a formalização das competências de cada unidade e dos fluxos de trabalho entre elas.

O trabalho contínuo desenvolvido desde a criação da Agência compreendeu, ao longo dos exercícios, o registro e o acompanhamento das ocorrências relativas à prestação, a verificação do cumprimento das obrigações assumidas pelos prestadores, o atendimento às demandas dos usuários e a edição dos atos regulatórios necessários à organização dos serviços. Essa experiência acumulada constitui ativo institucional relevante para o processo de adequação em curso, na medida em que fornece as bases documentais e procedimentais sobre as quais serão estruturados o planejamento formal, os indicadores de desempenho e os instrumentos de governança exigidos pelas Normas de Referência da ANA.

O acervo documental acumulado desde a criação da Agência compreende os atos regulatórios editados, os relatórios técnicos de fiscalização, os processos administrativos tramitados, os registros de atendimento ao usuário e os documentos de gestão. A organização e a digitalização desse acervo integram o processo de adequação às Normas de Referência da ANA, porquanto constituem a base de dados sobre a qual serão apurados, de forma recorrente, os indicadores de desempenho e as estatísticas de atuação que passam a integrar os relatórios anuais seguintes.

O exercício de 2025 foi marcado pelo início do processo estruturado de adequação da Agência às Normas de Referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico (ANA), processo que compreende a formalização do planejamento institucional, a definição de metas e indicadores de desempenho, a estruturação da governança e a conclusão dos normativos necessários à plena conformidade normativa. Esse processo tem como referência as orientações recebidas da ANA, inclusive por meio do Ofício nº 252/2026/SSB-ANA-SEI, que subsidiou a identificação das providências exigidas para a comprovação da adoção das normas de referência pela entidade reguladora municipal.

A adequação às Normas de Referência da ANA representa um marco na organização institucional da Agência, porquanto introduz requisitos formais de planejamento, de monitoramento de indicadores, de governança e de transparência que passam a ser observados de maneira estruturada. O processo é conduzido pela Diretoria Colegiada, com participação da equipe técnica, e envolve a revisão dos normativos internos, a consolidação dos registros existentes e a elaboração dos instrumentos de gestão ainda não formalizados.

O cronograma de execução considera a sequência das providências identificadas a partir das orientações recebidas da ANA e da análise dos critérios estabelecidos nas normas aplicáveis.

No âmbito do processo de adequação, a Agência procedeu ao mapeamento dos critérios estabelecidos pelas Normas de Referência aplicáveis e à verificação, critério a critério, da situação dos documentos e das rotinas existentes. O resultado desse mapeamento, consolidado em quadro próprio de acompanhamento, orienta a programação das providências pendentes e foi objeto de interlocução com a ANA, inclusive mediante o ofício de esclarecimento referido nesta seção. O quadro de atendimento ao Requisito VI, constante do anexo deste relatório, segue a mesma lógica de demonstração critério a critério.

A opção metodológica de apresentar os resultados de 2025 como resultados realizados, e não como cumprimento de metas previamente estabelecidas, decorre do estágio de estruturação do planejamento institucional descrito nesta seção. Essa abordagem preserva a fidelidade dos dados ao acervo documental da Agência e confere transparência ao processo de transição entre a atuação desenvolvida de forma contínua e a sistemática formal de planejamento e monitoramento que passará a vigorar após a aprovação dos instrumentos de planejamento institucional.

Esse enquadramento não implica desvalorização da atuação anterior, que sempre existiu e se desenvolveu de forma contínua nos três segmentos regulados, mas reconhece que a systematic formal de estabelecimento de metas, de acompanhamento de indicadores e de avaliação de desempenho se encontra em implantação. A partir da aprovação dos instrumentos de planejamento institucional, os relatórios anuais seguintes passarão a confrontar os resultados realizados com as metas formalmente estabelecidas, na forma exigida pelas normas de referência aplicáveis.

O presente documento atende ao Requisito VI da Norma de Referência ANA nº 4/2024, que exige a elaboração e a divulgação dos resultados da gestão e das atividades das entidades reguladoras infranacionais em relatório anual. Cumpre registrar que os resultados apresentados neste relatório correspondem ao desempenho efetivamente realizado no exercício de 2025, apurado a partir dos registros internos da Agência, dos documentos técnicos produzidos e dos registros da Ouvidoria, e constituem a linha de base a partir da qual a Agência passa a acompanhar seu desempenho institucional no ciclo de planejamento que se encontra em estruturação.

Além do atendimento ao Requisito VI, o relatório procura oferecer visão integral da atuação da Agência, de modo a subsidiar o acompanhamento pela administração municipal, pelos órgãos de controle e pela própria ANA no contexto da comprovação da adoção das normas de referência. As seções seguintes apresentam, nesta ordem, a identificação institucional, a base legal e normativa, a atividade regulatória e normativa, a atividade de

fiscalização, a regulação econômica e tarifária, a atividade de ouvidoria, os indicadores institucionais de desempenho, a capacitação e o intercâmbio institucional, a gestão administrativa e financeira, a transparência e a participação social e as considerações finais do exercício.

2. IDENTIFICAÇÃO INSTITUCIONAL

A Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim — AGER foi criada pela Lei Municipal nº 5.310, de 26 de março de 2013, como autarquia municipal em regime especial, dotada de autonomia administrativa e financeira e de independência decisória para o exercício de suas competências regulatórias. A Agência está vinculada estruturalmente ao Poder Executivo municipal, nos termos da legislação de criação, e possui sede própria na Rua Pedro Álvares Cabral, nº 876, no Bairro Centro, em Erechim, no Estado do Rio Grande do Sul, onde mantém suas instalações administrativas e os canais de atendimento ao público.

O regime especial previsto na lei de criação assegura à Agência condições de exercício de suas competências com independência decisória, inclusive quanto à edição de atos regulatórios e à aplicação de sanções, nos limites da legislação aplicável. A autonomia administrativa e financeira é exercida mediante orçamento próprio e gestão de suas receitas, observados os procedimentos e os controles exigidos da administração pública municipal. A estrutura organizacional da Agência é composta pela Diretoria Colegiada e pelas unidades administrativas e técnicas necessárias ao exercício de suas competências.

A Lei Municipal nº 7.482/2024, que alterou a lei de criação, atualizou a estrutura de governança da Agência e aprimorou as disposições sobre a composição e as competências dos dirigentes, ajustando o marco institucional às exigências do processo de adequação. As alterações introduzidas fortalecem a previsibilidade das regras de gestão e a transparência das decisões, elementos centrais para o credenciamento da Agência como entidade reguladora aderente às normas de referência editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

A gestão da Agência é exercida por Diretoria Colegiada composta pelo Diretor-Presidente e pelo Diretor Administrativo-Financeiro, responsáveis pela condução das atividades regulatórias, pela deliberação sobre as matérias submetidas à sua apreciação e pela supervisão da estrutura administrativa da entidade. O quadro de pessoal é composto por servidores dedicados às atividades de regulação, fiscalização, regulação econômica, ouvidoria, gestão administrativa e suporte técnico aos processos em tramitação. A tabela a seguir consolida as informações de identificação institucional da Agência.

Item	Informação
Denominação	Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim — AGER
Natureza jurídica	Autarquia municipal, em regime especial
CNPJ	17.931.344/0001-17
Lei de criação	Lei Municipal nº 5.310, de 26 de março de 2013
Endereço	Rua Pedro Álvares Cabral, 876, Bairro Centro, Erechim/RS, CEP 99700-252
Telefone	(54) 3321-6501

Item	Informação
WhatsApp	(54) 99149-3554
E-mail institucional	ager@erechim.rs.gov.br
Sítio eletrônico	www.agererechim.rs.gov.br
Diretor-Presidente	Edgar Radeski
Diretor Administrativo-Financeiro	Marcos César Mroczkoski
Segmentos regulados	Saneamento básico, estacionamento rotativo e transporte coletivo urbano

3. BASE LEGAL E NORMATIVA

A atuação da Agência se fundamenta no conjunto de leis e normas de referência aplicáveis aos três segmentos regulados, compreendendo a legislação municipal que institui e disciplina a entidade e os serviços sob sua competência, a legislação federal que estabelece as diretrizes nacionais aplicáveis e as normas de referência e resoluções editadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. O quadro normativo é apresentado a seguir de forma sistematizada, em três agrupamentos, com indicação da referência e da descrição de cada diploma.

A sistematização do quadro normativo cumpre dupla função: de um lado, organiza para os prestadores e para os usuários a identificação das normas aplicáveis a cada segmento; de outro, permite à própria Agência e à ANA o acompanhamento do estágio de adequação normativa no âmbito do processo de comprovação da adoção das normas de referência. A atualização desta seção será realizada anualmente, de modo a refletir as alterações legislativas e normativas ocorridas em cada exercício, incluindo as resoluções editadas pela própria Agência e as novas normas de referência publicadas pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico.

Tabela 3.1 — Legislação municipal

Referência	Descrição
Lei Municipal nº 5.310/2013	Lei de criação da AGER e definição de suas competências regulatórias
Lei Municipal nº 7.482/2024	Altera a Lei nº 5.310/2013 e atualiza a estrutura de governança da Agência
Lei Municipal n° 6.286/2017	Disciplina a exploração do estacionamento rotativo regulamentado de veículos nas vias públicas
Lei Municipal n° 6.180/2016	Disciplina a prestação do serviço público de transporte coletivo urbano de passageiros
Decreto Municipal nº 5.936/2025	Aprova a revisão do Plano Municipal de Saneamento Básico

Tabela 3.2 — Legislação federal

Referência	Descrição
Lei Federal nº 11.445/2007	Diretrizes nacionais para o saneamento básico

Referência	Descrição
Lei Federal nº 14.026/2020	Marco legal do saneamento básico
Lei Federal nº 9.984/2000	Criação da ANA e competências de edição de normas de referência
Lei Federal nº 13.460/2017	Direitos do usuário dos serviços públicos
Lei Federal nº 13.709/2018	Lei Geral de Proteção de Dados
Lei Federal nº 12.587/2012	Política Nacional de Mobilidade Urbana
Lei Federal nº 14.898/2024	Institui a Tarifa Social de Água e Esgoto
Emenda Constitucional nº 132/2023	Reforma tributária sobre o consumo
Lei Complementar nº 214/2025	Regulamenta o IBS e a CBS

Tabela 3.3 — Normas de referência e resoluções da ANA

Referência	Descrição
Resolução ANA nº 79/2021	Aprova a Norma de Referência nº 1/2021 — regulação da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário
Resolução ANA nº 82/2021	Aprova a Norma de Referência nº 2/2021 — segurança de barragens
Resolução ANA nº 102/2021	Aprova a Norma de Referência nº 3/2021 — perdas de água
Resolução ANA nº 134/2022	Disciplina os requisitos e procedimentos para comprovação da adoção das normas de referência
Resolução ANA nº 177/2024	Aprova a Norma de Referência nº 4/2024 — governança das entidades reguladoras infranacionais
Resolução ANA nº 178/2024	Aprova a Norma de Referência nº 5/2024 — matriz de riscos dos contratos
Resolução ANA nº 179/2024	Aprova a Norma de Referência nº 6/2024 — condições gerais dos contratos
Resolução ANA nº 180/2024	Aprova a Norma de Referência nº 7/2024 — regulação econômica e equilíbrio econômico-financeiro
Resolução ANA nº 192/2024	Aprova a Norma de Referência nº 8/2024 — metas de universalização
Resolução ANA nº 211/2024	Aprova a Norma de Referência nº 9/2024 — indicadores operacionais
Resolução ANA nº 228/2024	Aprova a Norma de Referência n° 10/2024 – metodologia de cálculo e os procedimentos para os reajustes tarifários
Resolução ANA nº 230/2024	Aprova a Norma de Referência n° 11/2024 – dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgoto sanitário
Resolução ANA nº 245/2025	Aprova a Norma de Referência n° 12/2025 – dispõe sobre as condições gerais para prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgoto sanitário
Resolução ANA nº 312/2026	Aprova a divulgação da Nota Técnica nº 54/2026 — adequação tarifária à reforma

Referência	Descrição
	tributária

Além dos diplomas listados, a atividade da Agência observa os atos regulatórios próprios editados no exercício, descritos na seção 4 deste relatório, bem como os procedimentos internos de tramitação, instrução e decisão adotados em consonância com os princípios da legalidade, da impessoalidade, da publicidade e da eficiência. A Agência acompanha continuamente a edição de novas normas de referência e resoluções pela ANA, com o objetivo de incorporar ao seu quadro normativo e aos seus procedimentos os requisitos aplicáveis à regulação dos serviços públicos municipais sob sua competência.

A hierarquia das normas observada pela Agência compreende, em ordem decrescente, a Constituição Federal e as emendas constitucionais, a legislação federal aplicável, a legislação municipal, as normas de referência editadas pela ANA e os atos regulatórios próprios. Na hipótese de conflito entre diplomas, a Agência observa a norma de hierarquia superior, resguardados os competentes questionamentos judiciais ou administrativos eventualmente cabíveis. Essa sistematização integra os procedimentos internos de instrução dos processos regulatórios e será formalizada nos instrumentos de governança em estruturação.

A incorporação das normas de referência ao ordenamento municipal, por meio dos atos regulatórios próprios, é condição para sua aplicação efetiva à prestação dos serviços sob competência da Agência. Por essa razão, a tradução dos requisitos das normas de referência em resoluções municipais constitui o eixo central da produção normativa do período descrita na seção 4, e a verificação da completude dessa tradução integra o acompanhamento do processo de adequação, com registro das matérias já regulamentadas e das matérias pendentes.

4. ATIVIDADE REGULATÓRIA E NORMATIVA

No exercício de 2025, a Agência editou 10 (dez) resoluções, compreendidas no intervalo de numeração da Resolução nº 38/2026 à Resolução nº 47/2026, abrangendo matérias de regulação técnica, econômica, fiscalização, transparência e governança, aplicáveis aos segmentos de saneamento básico, estacionamento rotativo e transporte coletivo. A produção normativa do exercício foi registrada em ordem cronológica e mantida publicada nos canais oficiais da Agência, assegurando a rastreabilidade dos atos editados e o acesso dos prestadores e dos usuários aos textos vigentes.

As resoluções editadas foram inscritas em livro ou sistema próprio de registro de atos normativos e publicadas nos veículos oficiais adotados pela Agência, conforme descrito na seção 11 deste relatório. A numeração sequencial dos atos assegura a organização cronológica da produção normativa e facilita a consulta dos textos vigentes, que são mantidos disponíveis em repositório eletrônico organizado por segmento regulado e por matéria. A consolidação dos normativos vigentes integra as providências do processo de adequação às Normas de Referência da ANA.

O exame prévio das minutas de resoluções observa fluxo interno de instrução, com análise técnica da matéria, verificação da compatibilidade com a legislação superior e com as normas de referência aplicáveis, e consideração das contribuições eventualmente apresentadas pelos prestadores e pelos usuários. Esse fluxo, a ser formalizado na agenda regulatória prevista no processo de planejamento, assegura a qualidade técnica dos atos editados e reduz a necessidade de alterações posteriores.

A atividade normativa de 2025 foi orientada pela adequação da Agência às Normas de Referência da ANA, processo em curso que demanda a edição e a consolidação de normativos em diferentes matérias. Nesse contexto, destacam-se as resoluções que dispuseram sobre as diretrizes para as metas de universalização e os indicadores de cobertura e de atendimento, sobre a definição das soluções alternativas para a prestação dos serviços de água e de esgoto e sobre o novo Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços, que uniformizou os procedimentos de fiscalização direta e indireta e os critérios de lavratura de relatórios e de instauração de processos. Cumpre registrar que parte dos normativos necessários à adequação integral encontra-se em elaboração e será concluída e publicada oportunamente, conforme o cronograma do processo de adequação.

A definição da pauta normativa do exercício considerou a análise dos critérios estabelecidos pelas Normas de Referência da ANA, o levantamento dos normativos existentes e a identificação das lacunas a serem supridas. Essa análise subsidiou a priorização das matérias a serem regulamentadas em 2025 e a programação das matérias remanescentes, cuja conclusão está prevista no âmbito do processo de adequação. A experiência consolidada nesse exercício fornece a base metodológica para a elaboração da agenda regulatória formal prevista nas normas aplicáveis.

A articulação entre a pauta normativa e as demais frentes de atuação da Agência é assegurada por meio da interlocução entre as unidades técnicas, de modo que a produção normativa responda às demandas identificadas na fiscalização, no atendimento ao usuário e na regulação econômica. Essa articulação, hoje exercida na prática, será formalizada nos instrumentos de planejamento, com a definição da agenda regulatória anual e das consultas públicas eventualmente cabíveis às matérias de maior impacto.

A Diretoria Colegiada realizou diversas reuniões deliberativas ao longo do exercício de 2025, sempre que necessário ao exame das matérias submetidas à sua apreciação, incluindo a deliberação sobre minutas de resoluções, relatórios técnicos, processos administrativos e matérias de gestão interna. A prática de reuniões periódicas será mantida nos exercícios seguintes, com calendário deliberativo formalizado no âmbito do processo de estruturação da governança institucional. O quadro a seguir consolida os indicadores da produção normativa e deliberativa do exercício.

As reuniões da Diretoria Colegiada foram registradas em forma de documentos próprios de registro de deliberação, com indicação dos presentes, das matérias examinadas e das decisões proferidas, os quais compõem o acervo documental da Agência e sustentam a rastreabilidade das decisões regulatórias. O exame das matérias observou os procedimentos internos de instrução, com prévia análise técnica das questões submetidas à deliberação, e as decisões foram publicadas e comunicadas aos interessados conforme a natureza de cada ato.

A disponibilidade dos registros de deliberação para consulta pelos interessados observa os limites da legislação de acesso à informação e as proteções aplicáveis às informações protegidas por sigilo legal. A sistemática de publicidade das deliberações, hoje exercida por meio dos canais descritos na seção 11, será consolidada nos instrumentos de governança, com a definição formal dos veículos, dos prazos e do conteúdo mínimo de divulgação das decisões da Diretoria Colegiada.

Indicador	**Resultado realizado em 2025**
Reuniões da Diretoria Colegiada realizadas	15
Resoluções editadas	10
Intervalo de numeração das resoluções	Resolução nº 38/2026 a Resolução nº 47/2026

5. ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO

A atividade de fiscalização da Agência compreende a fiscalização direta, realizada in loco nos sistemas e nas instalações dos prestadores, mediante visita técnica, verificação documental e registro fotográfico das condições da prestação, e a fiscalização indireta, realizada por meio da análise de dados, indicadores e documentos encaminhados pelos prestadores, incluindo relatórios de operação, demonstrativos e informações gerenciais. A fiscalização abrange os três segmentos regulados, com priorização das frentes de maior relevância para a qualidade e a regularidade da prestação dos serviços.

A programação das ações de fiscalização considerou o histórico das ocorrências registradas, as manifestações recebidas pela Ouvidoria, a relevância das obrigações a serem verificadas e a capacidade operacional da equipe técnica. Essa combinação de critérios permitiu direcionar os esforços de fiscalização às frentes de maior impacto sobre a qualidade da prestação e sobre os direitos dos usuários, sem prejuízo das fiscalizações decorrentes de demandas específicas recebidas ao longo do exercício.

Os instrumentos de trabalho da equipe fiscalizatória, incluindo os roteiros de inspeção por segmento, foram revisados no exercício no contexto da edição do novo Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços. A revisão buscou uniformizar os critérios de verificação, de classificação das não conformidades e de formulação das determinações, garantindo tratamento isonômico entre os fiscalizados e qualidade probatória dos documentos produzidos, que fundamentam os processos administrativos eventualmente instaurados.

No exercício de 2025, a Agência produziu 17 (dezessete) Relatórios Técnicos de Fiscalização — RTFs, que documentaram as constatações de campo, as não conformidades identificadas e as determinações dirigidas aos prestadores dos serviços. Cada relatório foi instruído com os elementos técnicos e documentais pertinentes, com indicação dos prazos para regularização e das providências esperadas dos prestadores, e passou a integrar o acervo de registros da Agência para fins de acompanhamento posterior das determinações emitidas.

Os Relatórios Técnicos de Fiscalização seguem estrutura padronizada, com identificação do prestador e do objeto fiscalizado, descrição dos procedimentos adotados, registro das constatações, classificação das eventuais não conformidades e das

determinações emitidas, com a indicação dos prazos correspondentes. A padronização do documento fiscalizatório, aprimorada no exercício com a edição do novo Manual de Fiscalização dos Prestadores de Serviços, assegura uniformidade de tratamento entre os fiscalizados e solidez probatória aos processos dela decorrentes.

O acompanhamento das determinações emitidas nos relatórios de fiscalização é realizado mediante controle próprio, com registro das providências cumpridas pelos prestadores e das prorrogações eventualmente concedidas. O não atendimento às determinações, quando verificado, enseja as providências do rito sancionatório descritas nesta seção. A consolidação periódica desse controle fornece à Diretoria Colegiada a visão do estado de regularização das não conformidades por prestador e por segmento.

No âmbito da fiscalização, a Agência instaurou 18 (dezoito) processos administrativos sancionadores no exercício, dos quais 2 (dois) resultaram em aplicação de penalidade, após o regular trâmite processual com observância do contraditório e da ampla defesa. Os demais processos encontram-se em tramitação ou foram arquivados por insuficiência de elementos ou por regularização da não conformidade apurada. A Agência mantém o acompanhamento sistemático dos processos instaurados, com vistas à instrução e à conclusão das demais apurações iniciadas no exercício, conforme o quadro a seguir.

O processo administrativo sancionador observa o procedimento estabelecido na normativa interna da Agência, com as fases de instauração, instrução, defesa, julgamento e recurso, assegurando ao fiscalizado o direito ao contraditório e à ampla defesa em todos os atos do processo. As penalidades aplicadas consideraram a gravidade da infração, a extensão de seus efeitos e os antecedentes do infrator, nos limites legais e regulamentares aplicáveis. O acompanhamento do cumprimento das penalidades e das determinações correlatas integra a rotina de monitoramento da atividade fiscalizatória.

A tipificação das infrações e a dosimetria das penalidades observam os critérios estabelecidos na normativa interna da Agência e nos atos regulatórios aplicáveis a cada segmento, assegurando proporcionalidade entre a infração cometida e a sanção aplicada. O registro consolidado dos processos sancionadores, com sua fase de tramitação, permite o acompanhamento do tempo médio de instrução e a identificação de gargalos procedimentais, insumo para o aprimoramento contínuo do rito adotado.

Indicador	**Resultado realizado em 2025**
Relatórios Técnicos de Fiscalização produzidos	17
Processos administrativos sancionadores instaurados	18
Processos com penalidade aplicada	2

6. REGULAÇÃO ECONÔMICA E TARIFÁRIA

A regulação econômica e tarifária no exercício de 2025 abrangeu o acompanhamento dos processos tarifários dos serviços regulados, a análise da estrutura tarifária aplicável e a verificação da sustentabilidade econômico-financeira da prestação. A atuação da Agência nessa frente busca assegurar que as tarifas pratiquem valores compatíveis com os custos efetivos da prestação, com observância dos princípios da

modicidade tarifária, da eficiência e do equilíbrio econômico-financeiro dos contratos e das autorizações vigentes.

O acompanhamento dos processos tarifários compreendeu a verificação do cumprimento dos procedimentos previstos nos contratos, nas autorizações e nos atos regulatórios aplicáveis, incluindo a análise da documentação apresentada pelos prestadores, a conferência das informações econômico-financeiras e a consolidação dos elementos necessários à deliberação da Diretoria Colegiada. Os resultados dessa atuação foram registrados em documentos técnicos próprios, que integram o acervo da Agência e fundamentam as decisões sobre os valores tarifários aplicáveis em cada segmento.

A atuação da Agência no campo tarifário observa o princípio da modicidade tarifária combinado com a necessidade de assegurar a sustentabilidade econômico-financeira da prestação, pois tarifas insuficientes comprometem a qualidade e a continuidade dos serviços, ao passo que tarifas excessivas oneram indevidamente os usuários. O equilíbrio entre esses vetores é perseguido por meio da análise técnica criteriosa dos elementos de custo e da verificação da conformidade da prática tarifária com os atos homologados pela Agência.

No exercício, a Agência conduziu os estudos técnicos de apuração dos percentuais de recomposição econômico-financeira, com elaboração de memória de cálculo, definição de premissas e simulações de impacto financeiro nas contas dos usuários. Os estudos foram instruídos com as informações econômico-financeiras disponibilizadas pelos prestadores e com os parâmetros de custo e de demanda disponíveis nos registros da Agência, e fundamentaram as deliberações da Diretoria Colegiada sobre a atualização dos valores tarifários aplicáveis aos serviços.

A elaboração dos estudos de recomposição econômico-financeira observou premissas explícitas quanto aos custos operacionais, aos volumes faturados, às receitas e às perdas, todas documentadas na memória de cálculo que acompanha o estudo. As simulações de impacto financeiro apresentaram os efeitos das alternativas examinadas sobre as contas dos usuários, em diferentes perfis de consumo, o que permitiu à Diretoria Colegiada deliberar com visibilidade sobre a dimensão das alterações recomendadas e sobre a sua distribuição entre os usuários dos serviços.

A documentação dos estudos tarifários permanece no acervo da Agência à disposição dos interessados, nos limites das proteções aplicáveis às informações empresariais sensíveis, e sua memória de cálculo permite a verificação independente dos resultados apresentados. A publicidade dos elementos essenciais dos estudos, incluindo as premissas adotadas e os percentuais resultantes, integra o compromisso de transparência da Agência e fortalece a legitimidade das alterações tarifárias deliberadas.

A Agência acompanhou ainda a evolução dos custos da prestação e a aplicação das tabelas tarifárias vigentes, com vistas à preservação da modicidade tarifária e do equilíbrio da prestação. O acompanhamento compreendeu a verificação da conformidade das faturas emitidas com as tabelas homologadas, a análise dos elementos de custeio informados pelos prestadores e o monitoramento dos efeitos das alterações tarifárias sobre as contas dos usuários, cujos resultados integram a base de informações da Agência para o exercício seguinte.

O monitoramento dos custos e das tabelas tarifárias vigentes constitui rotina permanente da unidade de regulação econômica e será aprimorado com a formalização dos procedimentos previstos nas Normas de Referência da ANA aplicáveis à regulação econômica. A evolução das regras de tributação sobre o consumo, com destaque para a reforma tributária e a regulamentação do imposto sobre bens e serviços, demanda acompanhamento contínuo pela Agência, em razão dos seus potenciais efeitos sobre a estrutura de custos e sobre a formação das tarifas dos serviços regulados.

7. ATIVIDADE DE OUVIDORIA

A Ouvidoria da AGER Erechim constitui canal de interlocução entre o usuário e a Agência, com atribuições de receber, registrar, tratar e responder as manifestações relativas à prestação dos serviços públicos regulados, nos termos da Resolução AGER nº 32/2023. A Ouvidoria opera com procedimentos próprios de registro e classificação das manifestações, com garantia de confidencialidade quando requerida e com encaminhamento das demandas às unidades competentes para apuração e resposta.

A Ouvidoria atua com independência funcional no tratamento das manifestações, sem subordinação às unidades fiscalizadas ou às unidades cujos atos sejam objeto de reclamação, e os seus registros são conservados em sistema próprio, com classificação por tipo de manifestação, por segmento regulado e por prestador envolvido. O trâmite das manifestações observa os prazos estabelecidos na normativa interna, com resposta fundamentada ao manifestante e, quando pertinente, encaminhamento da matéria às unidades técnicas para apuração no âmbito da fiscalização.

Os dados consolidados pela Ouvidoria alimentam relatórios internos periódicos de atendimento, que são apresentados à Diretoria Colegiada e considerados nas decisões de priorização da fiscalização e da produção normativa. Essa integração entre a Ouvidoria e as demais unidades confere efetividade ao canal, na medida em que as demandas dos usuários se convertem em providências concretas de regulação e de fiscalização, e não se esgotam na resposta individual a cada manifestante.

No exercício de 2025, a Ouvidoria recebeu 1.146 (mil, cento e quarenta e seis) manifestações e atendeu integralmente todas elas, o que corresponde a índice de atendimento de 100% das demandas registradas. Cada manifestação foi registrada, classificada, encaminhada para tratamento e respondida ao manifestante nos canais disponibilizados, com registro do conteúdo da resposta e da providência adotada no sistema de controle da Agência.

O volume registrado no exercício demonstra a utilização efetiva do canal pela população e a pertinência da Ouvidoria como instrumento de controle social sobre a prestação dos serviços regulados. O tratamento integral das manifestações foi viabilizado pela rotina de registro, classificação e encaminhamento estabelecida na Resolução AGER nº 32/2023 e pelo acompanhamento periódico das demandas em andamento pela equipe da Ouvidoria, com apoio das unidades técnicas da Agência quando necessário à instrução das respostas.

A distribuição das manifestações ao longo do exercício foi acompanhada mensalmente, permitindo identificar períodos de maior demanda e dimensionar a capacidade de resposta necessária. A manutenção do índice de atendimento em patamar integral, mesmo nos períodos de pico, resulta da organização da rotina de trabalho da Ouvidoria e da colaboração das demais unidades técnicas, que respondem oportunamente às demandas encaminhadas para instrução.

As manifestações recebidas abrangeram pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, com predominância das reclamações relativas à qualidade da prestação dos serviços, à emissão e à entrega de faturas e ao atendimento comercial pelos prestadores. O conjunto das manifestações constitui insumo relevante para a atividade de fiscalização e para a regulação dos segmentos, na medida em que evidencia os pontos críticos da prestação e orienta o direcionamento das ações de acompanhamento dos prestadores.

A análise agregada das manifestações recebidas será aprimorada com a implantação de instrumentos de avaliação da satisfação dos usuários, prevista entre as ações do exercício de 2026. O registro sistemático dos temas recorrentes permite identificar padrões de inconformidade na prestação, dimensionar a recorrência de determinadas tipologias de problema e avaliar, ao longo dos exercícios, a evolução do quadro de atendimento após a adoção das providências determinadas no âmbito da fiscalização.

Indicador	**Resultado realizado em 2025**
Manifestações recebidas	1.146
Manifestações atendidas	1.146
Índice de atendimento	100%

8. INDICADORES INSTITUCIONAIS DE DESEMPENHO

Esta seção apresenta os indicadores institucionais de desempenho da Agência, em atendimento ao critério P6.3 do Requisito VI da Norma de Referência ANA nº 4/2024, que exige a inclusão, no relatório anual, de seção de monitoramento de metas, indicadores ou resultados de desempenho institucional. Os indicadores foram organizados por dimensão de atuação, abrangendo a produção normativa e deliberativa, a atividade de fiscalização, a regulação econômica, o atendimento ao usuário e a gestão institucional.

A organização dos indicadores por dimensão de atuação segue a estrutura das atividades desenvolvidas pela Agência e corresponde ao modelo de monitoramento previsto no processo de planejamento em estruturação, o que facilitará a transição para a sistemática formal de acompanhamento após a aprovação dos instrumentos de planejamento institucional. Para cada indicador foram definidos a unidade de medida, a fonte de apuração e o responsável pela consolidação, elementos que compõem a ficha técnica de cada indicador e que serão formalizados nos instrumentos de planejamento.

Além dos indicadores quantitativos apresentados, o processo de planejamento em estruturação contempla a definição de indicadores de qualidade e de resultado, associados aos efeitos da atuação regulatória sobre a prestação dos serviços, tais como a evolução das não conformidades regularizadas e a satisfação dos usuários. A incorporação gradual

desses indicadores dependerá da consolidação das bases de dados correspondentes, e sua introdução será comunicada nos relatórios anuais seguintes.

Os indicadores aqui apresentados correspondem aos resultados efetivamente realizados pela Agência no exercício de 2025, apurados a partir dos registros internos, dos relatórios técnicos de fiscalização e dos registros da Ouvidoria. Esses resultados constituem a linha de base do desempenho institucional da Agência, a partir da qual serão construídas as referências de acompanhamento dos exercícios seguintes, no âmbito do ciclo de planejamento em estruturação.

A apuração dos indicadores observou procedimentos internos de coleta e de conferência dos dados, com validação pelos responsáveis por cada unidade de atuação e consolidação centralizada sob a coordenação da Diretoria Colegiada. Os valores reportados refletem os registros efetivamente existentes no acervo da Agência em 31 de dezembro de 2025, e eventuais ajustes de competência identificados posteriormente serão tratados nos relatórios seguintes, com indicação expressa da natureza do ajuste.

A governança dos dados utilizados na apuração dos indicadores, incluindo a definição dos responsáveis, dos prazos de consolidação e das evidências a serem guardadas, será formalizada nos instrumentos de planejamento institucional. Essa formalização garante a auditabilidade dos números reportados nos relatórios anuais e facilita a verificação pelos órgãos de controle interno e externo, reduzindo o risco de inconsistências entre os relatórios e o acervo documental da Agência.

O planejamento institucional formal, com definição de metas plurianuais, indicadores de acompanhamento e rotina de monitoramento, encontra-se em estruturação no âmbito do processo de adequação às Normas de Referência da ANA, em curso no exercício de 2026, e será consolidado nos instrumentos de planejamento da Agência. A partir da aprovação desses instrumentos, o acompanhamento dos indicadores passará a observar rotina formal de monitoramento periódico, com registro dos desvios e das providências corretivas eventualmente necessárias.

A estruturação do planejamento institucional compreende a elaboração dos instrumentos previstos nas Normas de Referência da ANA, incluindo a definição da agenda regulatória, dos objetivos institucionais, das metas e dos indicadores de desempenho, bem como a instituição da rotina de monitoramento e de revisão periódica desses instrumentos. O processo considera a experiência acumulada pela Agência e as orientações recebidas da ANA, de modo a assegurar a compatibilidade dos instrumentos elaborados com os critérios exigidos para a comprovação da adoção das normas de referência.

A construção dos instrumentos de planejamento considera também o prazo e o cronograma do processo de adequação, de modo que a definição de metas e indicadores acompanhe a conclusão dos normativos pendentes e a consolidação das rotinas de governança. A sequência estabelecida evita a fixação de referências desalinhadas da capacidade operacional da Agência e assegura que o planejamento aprovado seja exequível e verificável em suas dimensões essenciais.

Os parâmetros de referência apresentados no quadro 8.1 foram estabelecidos a partir da linha de base de 2025 e das diretrizes do processo de adequação, e serão revisados quando da aprovação do planejamento institucional formal. Os valores indicados

como não aplicáveis correspondem a indicadores de caracterização da atuação, para os quais não cabe a fixação de parâmetro quantitativo de referência.

8.1 Quadro consolidado de resultados e parâmetros de referência

Dimensão	Indicador	Unidade	Resultado 2025	Parâmetro de referência
Produção normativa e deliberativa	Reuniões da Diretoria Colegiada realizadas	unidade	15	12
Produção normativa e deliberativa	Resoluções editadas	unidade	10	10
Atividade de fiscalização	Relatórios Técnicos de Fiscalização produzidos	unidade	17	15
Atividade de fiscalização	Processos sancionadores instaurados	unidade	18	Não aplicável
Atividade de fiscalização	Processos com penalidade aplicada	unidade	2	Não aplicável
Regulação econômica	Processos tarifários acompanhados	unidade	3	3
Regulação econômica	Estudos técnicos de impacto tarifário elaborados	unidade	3	3
Atendimento ao usuário	Manifestações recebidas pela Ouvidoria	unidade	1.146	Não aplicável
Atendimento ao usuário	Manifestações atendidas pela Ouvidoria	unidade	1.146	100%
Atendimento ao usuário	Índice de atendimento das manifestações	%	100	100
Gestão institucional	Servidores capacitados em eventos externos	unidade	4	4
Gestão institucional	Ações de intercâmbio com outras agências reguladoras	unidade	2	2

8.2 Análise dos resultados

Quanto à dimensão de produção normativa e deliberativa, a Agência realizou 15 reuniões deliberativas e editou 10 resoluções no exercício, volume compatível com a

intensidade da atividade regulatória e com o processo de adequação às normas de referência então em curso. A produção normativa concentrou-se nas matérias exigidas para a conformidade com as referências da ANA, ao mesmo tempo em que assegurou a cobertura das demandas regulatórias ordinárias dos três segmentos sob competência da Agência.

O parâmetro de referência de 12 reuniões deliberativas para o exercício de 2026 estabelece frequência mensal de sessões, que passa a ser formalizada por calendário deliberativo, compatível com o volume de matérias previsto no processo de adequação. A manutenção desse ritmo assegura a capacidade de deliberação oportuna sobre as minutas de normativos, os relatórios técnicos e os processos administrativos em instrução, evitando a acumulação de matérias pendentes de decisão.

A periodicidade formalizada das sessões deliberativas não prejudica a realização de reuniões extraordinárias, que continuam cabíveis sempre que a urgência ou a relevância da matéria assim o exigir. A combinação entre o calendário periódico e a possibilidade de convocação extraordinária assegura a capacidade de resposta da Agência às demandas imprevistas, sem abrir mão da previsibilidade que a formalização do calendário proporciona aos integrantes da Diretoria Colegiada e à equipe técnica.

Quanto à dimensão de fiscalização, a produção de 17 relatórios técnicos e a instauração de 18 processos sancionadores, com 2 penalidades aplicadas, refletem a atuação contínua da Agência no acompanhamento do cumprimento das obrigações regulatórias pelos prestadores, observados o contraditório e a ampla defesa. Os registros de fiscalização consolidados no exercício fornecem a base documental para o acompanhamento da regularização das não conformidades identificadas e para o aprimoramento dos critérios de seleção das frentes de fiscalização dos próximos exercícios.

O registro da atuação fiscalizatória do exercício foi consolidado por segmento regulado, permitindo identificar a distribuição dos esforços entre saneamento básico, estacionamento rotativo e transporte coletivo. Essa distribuição, aliada à análise temática das manifestações da Ouvidoria, comporá os critérios de priorização das ações de fiscalização dos exercícios seguintes, em substituição progressiva aos critérios empíricos, com ganho de objetividade e de previsibilidade para os prestadores fiscalizados.

A análise da efetividade da fiscalização também considera o índice de regularização das não conformidades após as determinações emitidas, dado que será incorporado ao monitoramento institucional conforme a consolidação dos controles correspondentes. Essa perspectiva de resultado, e não apenas de produção documental, orienta a evolução da atividade fiscalizatória da Agência para os próximos exercícios, em linha com as boas práticas de regulação observadas em entidades de referência.

Quanto à dimensão de atendimento ao usuário, o atendimento integral das 1.146 manifestações recebidas evidencia a capacidade de resposta da Ouvidoria e o compromisso da Agência com o usuário dos serviços regulados. O volume de manifestações é compatível com o porte do município e com a complexidade da prestação dos serviços, e sua classificação temática tem sido utilizada como insumo para o direcionamento da atividade fiscalizatória e para a identificação de oportunidades de melhoria nos processos dos prestadores.

A permanência do parâmetro de referência de 100% de atendimento das manifestações para 2026 expressa o compromisso institucional de resposta a todos os usuários que acionem a Ouvidoria, independentemente do volume registrado. A implantação da pesquisa de satisfação, prevista para o exercício, adicionará à dimensão temporal do atendimento a avaliação da qualidade da resposta, permitindo um acompanhamento mais completo da eficácia do atendimento prestado.

A classificação das manifestações por tema e por segmento será aprimorada com a padronização das tipologias de registro, o que permitirá a comparação direta entre os exercícios e a identificação de tendências na demanda dos usuários. Essa padronização integra as melhorias procedimentais da Ouvidoria previstas no processo de adequação e fortalece o papel do canal como fonte sistemática de informação para a gestão institucional.

Quanto à dimensão de gestão institucional, as ações de capacitação e de intercâmbio realizadas no exercício contribuíram para o aprimoramento técnico da equipe e para a incorporação de boas práticas regulatórias observadas em outras agências. Esses resultados servirão de referência para a definição das metas institucionais no âmbito do planejamento em estruturação, especialmente quanto à formação continuada dos servidores e à cooperação com entidades reguladoras de referência.

O investimento na formação dos servidores e na cooperação com outras agências será mantido nos exercícios seguintes, com programação anual das ações de capacitação alinhada às demandas do processo de adequação e às competências requeridas pelas unidades técnicas. Essa programação será consolidada no planejamento institucional formal, com definição dos temas prioritários, do público participante e das fontes de capacitação, e com avaliação periódica dos resultados obtidos.

A avaliação dos resultados das ações de capacitação será realizada mediante o registro da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos nas atividades desenvolvidas pelas unidades técnicas. Essa avaliação, hoje exercitada informalmente, será formalizada nos instrumentos de planejamento, com o estabelecimento de indicadores de capacitação compatíveis com a dimensão da Agência e com a disponibilidade orçamentária para esse fim.

8.3 Parâmetros de referência para 2026

Os parâmetros a seguir foram estabelecidos a partir da linha de base de 2025, com vistas à continuidade e ao aprimoramento da atuação institucional, e serão incorporados ao planejamento formal da Agência quando de sua aprovação. As ações previstas associadas a cada indicador expressam as providências que a Agência desenvolverá no exercício de 2026, em consonância com o processo de adequação às Normas de Referência da ANA e com as orientações recebidas daquela Agência.

Indicador	Parâmetro de referência 2026	Ação prevista
Reuniões da Diretoria Colegiada realizadas	12	Manutenção do calendário periódico de sessões deliberativas
Resoluções editadas	Manter o estoque regulatório atualizado	Conclusão e publicação dos normativos de adequação às normas de referência, inclusive

Indicador	Parâmetro de referência 2026	Ação prevista
		os que se encontram em processo de elaboração
Relatórios Técnicos de Fiscalização produzidos	18	Ampliação da fiscalização direta e indireta com base em indicadores
Processos sancionadores concluídos	100% dos instaurados	Priorização da instrução e conclusão dos processos em tramitação
Índice de atendimento das manifestações da Ouvidoria	100%	Manutenção do prazo de resposta e implantação da pesquisa de satisfação
Documentos publicados no sítio eletrônico	100%	Implementação da política de transparência e dados abertos

9. CAPACITAÇÃO E INTERCÂMBIO INSTITUCIONAL

A Agência compreende a capacitação permanente da equipe e o intercâmbio com outras entidades reguladoras como instrumentos essenciais ao aprimoramento da atividade regulatória. A participação de servidores em eventos técnicos, cursos e fóruns de regulação contribui para a atualização dos conhecimentos aplicáveis aos segmentos regulados, para o domínio das normas de referência editadas pela ANA e para a incorporação de metodologias e práticas consolidadas no setor.

As ações de capacitação desenvolvidas pela Agência abrangem os temas centrais da atividade regulatória, incluindo a regulação econômica, a fiscalização, os indicadores operacionais, a governança e a proteção de dados. A definição dos temas prioriza as competências necessárias à execução do processo de adequação às Normas de Referência da ANA e ao fortalecimento das atribuições das unidades técnicas, de modo que o investimento em formação se converta em melhoria efetiva da qualidade dos produtos técnicos da Agência.

A priorização dos investimentos em capacitação observa a política pública de formação voltada às entidades reguladoras infranacionais, promovida em conjunto pela Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico e pelas associações de agências reguladoras, cujos programas oferecem formação especializada em custo acessível às agências de pequeno porte. A adesão a esses programas constitui estratégia eficiente de qualificação da equipe, complementada por iniciativas próprias da Agência conforme as necessidades específicas identificadas.

No exercício de 2025, servidores da Agência participaram da ExpoABAR e do XIV Congresso Brasileiro de Regulação, realizados entre 26 e 28 de novembro de 2025, no ExpoRio Cidade Nova, no Rio de Janeiro/RJ. Os eventos reuniram entidades reguladoras de todo o país e abordaram temas de regulação de saneamento básico, governança regulatória, universalização dos serviços e inovação na prestação. A participação propiciou o contato direto com experiências de outras agências e com as discussões técnicas em curso no setor, com aplicação direta no processo de adequação em que a Agência se encontra.

Os conhecimentos e as referências colhidos nos eventos foram registrados em documentos internos de sistematização e têm sido utilizados nas discussões técnicas do processo de adequação, especialmente quanto às matérias de governança, de indicadores de desempenho e de organização dos processos de planejamento. A participação em eventos de abrangência nacional também ampliou a inserção institucional da Agência na comunidade de regulação, com potencial de geração de oportunidades adicionais de cooperação técnica.

A participação institucional em eventos de abrangência nacional também favorece a troca de experiências sobre o processo de adequação às normas de referência, tema comum às entidades reguladoras infranacionais. O contato com agências que já percorreram etapas equivalentes do processo permite antecipar dificuldades, aproveitar modelos de instrumentos e calibrar as expectativas quanto aos resultados esperados, reduzindo o tempo e o custo de elaboração dos documentos exigidos.

A Agência manteve ainda ações de intercâmbio com outras agências reguladoras, com o objetivo de compartilhar experiências, conhecer boas práticas de regulação e fortalecer a cooperação institucional no âmbito da regulação de serviços públicos. Essas ações compreenderam a troca de informações técnicas e documentais e o acompanhamento de iniciativas de entidades de maior porte, cujas práticas foram consideradas na definição dos instrumentos de governança e de planejamento em estruturação.

A cooperação com outras entidades reguladoras será institucionalizada nos instrumentos de governança em estruturação, mediante formalização de acordos de cooperação técnica e definição das áreas prioritárias de intercâmbio. Essa formalização permitirá dar continuidade e previsibilidade às ações de cooperação, com benefícios diretos para a qualificação da equipe e para a incorporação gradual das boas práticas observadas nas entidades reguladoras de referência.

Ação	Descrição	Período
Participação na ExpoABAR e no XIV Congresso Brasileiro de Regulação	Eventos técnicos de saneamento ambiental e regulação de serviços públicos, realizados no ExpoRio Cidade Nova, Rio de Janeiro/RJ	26 a 28 de novembro de 2025
Intercâmbio com agências reguladoras	Cooperação técnica e compartilhamento de boas práticas	Exercício de 2025

10. GESTÃO ADMINISTRATIVA E FINANCEIRA

A gestão administrativa e financeira da Agência no exercício de 2025 observou os princípios da legalidade, da economicidade, da eficiência e da transparência, com controle da execução orçamentária e da aplicação dos recursos. As despesas de custeio e de investimento foram processadas em conformidade com os procedimentos internos de contratação e de prestação de contas, com registro documental dos atos de gestão e com acompanhamento periódico da execução pelos responsáveis pela administração financeira da entidade.

A execução orçamentária do exercício foi acompanhada por rotina interna de controle, com registro periódico das despesas empenhadas e liquidadas e com conciliação das disponibilidades financeiras. Os procedimentos de contratação observaram os requisitos da legislação aplicável à administração pública, incluindo a formalização dos atos de contratação, a guarda da documentação comprobatória e a prestação de contas perante os órgãos de controle competentes, cujas eventuais determinações foram atendidas no prazo estabelecido.

Os controles internos da gestão financeira serão revisitados no contexto da estruturação da governança institucional, com a formalização das rotinas de autorização, de execução e de prestação de contas das despesas, bem como das rotinas de controle patrimonial e de contratos. A formalização dessas rotinas, hoje exercidas de forma organizada, reduzirá a dependência de pessoas específicas e assegurará a continuidade da qualidade da gestão em eventuais transições de servidores e de dirigentes.

A receita própria da Agência é composta pela contribuição de regulação incidente sobre o faturamento dos prestadores dos serviços regulados, nos termos do art. 24 da Lei Municipal nº 5.310/2013. A arrecadação do exercício foi suficiente para a cobertura integral das despesas de custeio e de investimento, assegurando a execução regular das atividades regulatórias, de fiscalização e de atendimento ao usuário, bem como a manutenção das instalações e dos sistemas de trabalho da Agência.

A arrecadação da contribuição de regulação foi acompanhada mensalmente pela unidade administrativa, com conferência dos valores repassados pelos prestadores em relação aos faturamentos declarados e com adoção das providências cabíveis em caso de atrasos ou de divergências. A previsibilidade dessa receita, vinculada ao faturamento dos serviços regulados, assegura a sustentabilidade financeira da Agência e a sua independência em relação a transferências discricionárias para a execução de suas competências.

A sistemática de cobrança da contribuição de regulação, incluindo os prazos de repasse, os critérios de apuração da base de cálculo e as providências por atraso, encontra-se estabelecida nos atos regulatórios aplicáveis a cada segmento. O aperfeiçoamento dessa sistemática, quando necessário, observa o equilíbrio entre a segurança do fluxo de recursos da Agência e o impacto da sistemática sobre o custo de conformidade dos prestadores, evitando burocratização sem benefício correspondente para o controle.

A Agência mantém disponibilidades em aplicações financeiras, que asseguram a continuidade operacional e a capacidade de resposta a eventuais contingências. A política de gestão das disponibilidades observa os critérios de segurança e de liquidez compatíveis com a natureza dos recursos, e o resultado da gestão financeira do exercício integra as informações consolidadas na prestação de contas anual da entidade, submetida aos órgãos de controle competentes.

11. TRANSPARÊNCIA E PARTICIPAÇÃO SOCIAL

A Agência mantém o compromisso com a transparência ativa e passiva e com a participação social, disponibilizando em seu sítio eletrônico oficial as informações sobre a

atuação regulatória, as resoluções editadas, os relatórios de fiscalização e os canais de atendimento ao usuário. A publicação eletrônica dos atos e dos documentos de interesse público observa os requisitos da legislação aplicável ao acesso à informação e à proteção de dados pessoais, com adequada separação entre as informações divulgadas e as informações sujeitas a sigilo legal.

A política de transparência ativa em estruturação prevê a ampliação progressiva do conjunto de informações publicadas, incluindo dados abertos sobre a atividade fiscalizatória, os processos sancionadores e os indicadores de desempenho, em formatos que facilitem o acesso e o reuso pelas partes interessadas. A implementação dessa política considera os requisitos da legislação de acesso à informação e as diretrizes aplicáveis à divulgação de dados pela administração pública, observadas as proteções previstas para informações protegidas por sigilo legal.

A implementação da política de dados abertos considera a qualidade e a atualização das bases de dados disponíveis, a definição de formatos padronizados de publicação e a proteção dos dados pessoais dos usuários e dos prestadores, conforme a legislação de proteção de dados aplicável. A sequência de implantação prioriza os conjuntos de dados de maior interesse público, incluindo as informações sobre a atividade fiscalizatória e sobre o atendimento às manifestações dos usuários.

No exercício de 2025, a Agência manteve a publicação dos atos normativos na Imprensa Oficial, instituída pela Resolução AGER nº 29/2023, e a divulgação das informações de interesse público em seu sítio eletrônico. A publicidade dos atos editados assegura a vigência e a exigibilidade dos normativos perante os prestadores e os usuários, e o repositório eletrônico da Agência organiza os documentos publicados por segmento regulado e por tipo de ato, facilitando o acesso do público.

A publicação dos atos normativos e das informações de interesse público foi acompanhada de rotina de atualização do repositório eletrônico da Agência, com registro das datas de publicação e manutenção do histórico das versões dos textos regulatórios. O controle dessa rotina será aprimorado com a implantação do parâmetro de referência para publicação de documentos no sítio eletrônico, previsto no quadro 8.3 deste relatório, cujo acompanhamento integrará o monitoramento institucional do exercício de 2026.

A ampliação da transparência ativa também abrange a publicação das informações institucionais exigidas das entidades reguladoras pelas normas de referência aplicáveis, incluindo os dados cadastrais, os documentos de governança, os relatórios anuais e os instrumentos de planejamento aprovados. A consolidação desses conteúdos em seção específica do sítio eletrônico facilita o acesso dos interessados e atende de forma organizada às demandas recorrentes de informação.

A Agência mantém canais permanentes de interlocução com os usuários e com os prestadores, compreendendo a Ouvidoria, o atendimento presencial, o telefone, o WhatsApp, o correio eletrônico institucional e o sítio eletrônico, com vistas ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços regulados. A estruturação de processos participativos formais, incluindo audiências e consultas públicas, integra o processo de adequação às normas de referência em curso e será consolidada nos instrumentos de governança da Agência.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício de 2025 registrou atuação regulatória contínua da Agência, com a edição de 10 resoluções, a realização de 15 reuniões deliberativas, a produção de 17 relatórios técnicos de fiscalização e o atendimento integral das 1.146 manifestações recebidas pela Ouvidoria. Esses resultados foram apurados a partir dos registros da Agência e apresentados neste relatório conforme a organização descrita nas seções anteriores, com as respectivas tabelas de consolidação e a análise por dimensão de atuação.

A consolidação desses resultados em um único documento institucional, com a metodologia de apuração e as fontes de informação utilizadas, representa avanço na organização da informação gerencial da Agência e cumpre a função de registro oficial do desempenho do exercício perante os órgãos de controle, os usuários e a Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico. O relatório passa, a partir deste exercício, a integrar o ciclo anual de documentos institucionais da Agência.

A experiência de elaboração deste primeiro relatório na sistemática do Requisito VI fornecerá subsídios para o aprimoramento dos próximos ciclos, incluindo a definição de calendário interno de apuração de dados, a padronização das tabelas de consolidação e o refinamento da análise dos indicadores. O aprimoramento contínuo do documento é condição para que ele cumpra, de forma crescente, sua função de instrumento de accountability institucional.

Os resultados do exercício refletem o trabalho permanente de regulação e fiscalização desenvolvido pela Agência nos três segmentos sob sua competência e constituem a linha de base do seu desempenho institucional. A partir dessa linha de base, a Agência estruturará o acompanhamento sistemático dos seus indicadores, com referências de comparação definidas nos instrumentos de planejamento em elaboração.

A instituição formal da linha de base de desempenho, operada por meio deste relatório, confere objetividade ao acompanhamento dos exercícios seguintes, na medida em que fixa ponto de comparação documentado para a avaliação da evolução dos indicadores. Essa referência será utilizada na construção do planejamento institucional e na calibração dos parâmetros de referência apresentados na seção 8, que serão revisados quando da aprovação dos instrumentos de planejamento.

A comparabilidade dos resultados ao longo dos exercícios exige a manutenção das definições dos indicadores, das unidades de medida e dos critérios de apuração, sendo as alterações desses elementos sempre acompanhadas de indicação expressa nos relatórios. Essa disciplina metodológica assegura que a evolução dos números reflita a evolução efetiva da atuação institucional, e não alterações de critério, preservando a confiabilidade das informações prestadas.

O exercício de 2026 marca o início do processo estruturado de adequação às Normas de Referência da ANA, que compreende a formalização do planejamento institucional, a definição de metas e indicadores, a estruturação da governança e a conclusão dos normativos pendentes, com base nas orientações recebidas da Agência Nacional de Águas e Saneamento Básico, inclusive por meio do Ofício nº 252/2026/SSB-

ANA-SEI. O processo envolve a coordenação entre a Diretoria Colegiada, a equipe técnica e os órgãos municipais competentes, com acompanhamento dos prazos e das providências exigidas para a comprovação da adoção das normas de referência.

Os desafios remanescentes concentram-se na consolidação desse processo de adequação, na ampliação da transparência ativa e no fortalecimento da regulação dos três segmentos sob competência da Agência, com o compromisso de conclusão integral das providências em curso. A Agência reafirma sua atuação contínua e comprometida com a qualidade da prestação dos serviços públicos regulados e com a defesa dos interesses dos usuários do município de Erechim.

Erechim, 19 de novembro de 2026.

EDGAR RADESKI
Diretor-Presidente

MARCOS CÉSAR MROCZKOSKI
Diretor Administrativo-Financeiro

ANEXO — QUADRO DE ATENDIMENTO AO REQUISITO VI DA NR 4/2024

O quadro a seguir demonstra o atendimento do presente relatório aos critérios do Requisito VI da Norma de Referência ANA nº 4/2024, com indicação das seções correspondentes.

Critério	Exigência	Seção deste Relatório
P6.1	Publicar relatório anual de atividades	Relatório completo — seções 1 a 12
P6.2	Complementar o relatório anual com síntese das atividades regulatórias e resultados da gestão institucional	Seções 4 a 7 e 10 a 11
P6.3	Incluir no relatório anual seção de monitoramento de metas, indicadores ou resultados de desempenho institucional	Seção 8 e subseções 8.1 a 8.3