

**RESOLUÇÃO 011-2013
ANEXO I**

**RELATÓRIO ANUAL DE SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE
TUBARÃO**

CAMPO 01 – DADOS GERAIS		
CONCESSIONÁRIA: TUBARÃO SANEAMENTO S.A.	PERÍODO 03/2012 à 02/2013	ANO DA CONCESSÃO 01
Nome do responsável pelo Relatório	Assinatura	

CAMPO 02 – METAS DE SERVIÇO ADEQUADO				
02.01 IQA - Qualidade da Água	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
02.02 CBA - Cobertura do S.A.A.	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
02.03 ICA - Continuidade do Abastecimento	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
02.04 IPD - Perdas no Sistema de Distribuição	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
02.05 IESAP - Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público	Serviço Adequado		Medida no Ano	
	≥ 7			
02.06 IACS - Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços	Serviço Adequado		Medida no Ano	
	≥ 7			

CAMPO 03 – EXECUÇÃO DOS PLANOS DA CONCESSIONÁRIA DOS S.A.A.E.S.				
03.01				
PLANO DE GESTÃO DA CONCESSIONÁRIA DOS S.A.A.E.S.				
<i>A ser desmembrado em programas e/ou projetos</i>	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
03.02				
PLANO DE COMERCIALIZAÇÃO, MARKETING E PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS				
<i>A ser desmembrado em programas e/ou projetos</i>	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
03.03				
PLANO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA DO MUNICÍPIO DE TUBARÃO				
<i>A ser desmembrado em programas e/ou projetos</i>	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
03.04				
PLANO DE COLETA E AFASTAMENTO DE ESGOTO DO MUNICÍPIO DE TUBARÃO				
<i>A ser desmembrado em programas e/ou projetos</i>	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)
03.05				
PLANO DE TRANSPORTE, TRATAMENTO E DISPOSIÇÃO FINAL DE ESGOTO DE TUBARÃO				
<i>A ser desmembrado em programas e/ou projetos</i>	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto Acum (%)	Realizado Acum. (%)

CAMPO 04- RESULTADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE O SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO (conforme Resolução 007/2013)					
04.01 FUNCIONÁRIO FOI EDUCADO E CORTÊS?					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone					
Atendimento Personalizado					
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos					
04.02 SE O FUNCIONÁRIO RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone					
Atendimento Personalizado					
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos					
04.03 SE O SERVIÇO FOI REALIZADO A CONTENTO E NO PRAZO COMPROMISSADO?					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone					
Atendimento Personalizado					
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos					
04.04 SE, APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO, O PAVIMENTO FOI ADEQUADAMENTE REPARADO E O LOCAL LIMPO?					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone					
Atendimento Personalizado					
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos					
04.05 RESULTADOS DA PESQUISA					
Art.49 da Resolução 007/2013	SOMATÓRIO DOS CONCEITOS “ÓTIMO” E “BOM”				
Os resultados obtidos pelo prestador serão considerados adequados se a soma dos conceitos “ótimo” e “bom” corresponderem a 80% (oitenta por cento) ou mais do total.					

**CAMPO 05 – ANÁLISE GERAL DA SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO
(conforme Resolução 010/2013)**

05.01

Enfatizar as discrepâncias entre o previsto e o realizado, tanto no que se refere às metas de prestação de serviço adequado como no tocante à execução dos planos, programas e projetos

05.02

Destacar, analisar e comparar os resultados do Sistema de Gestão da Qualidade da Concessionária e o relatório anual de Situação do Serviço de Água e Esgoto de Tubarão apresentado à AGR-Tubarão

05.03

Apresentar propostas de diretrizes a serem consideradas na revisão do PMAE com vistas à correção das discrepâncias entre o previsto e o realizado

CAMPO 06 – ANÁLISE DO PLANO DE NEGÓCIOS

(Apresentar todas as planilhas constantes na Proposta Comercial do contrato)

06.01. Planilha 01

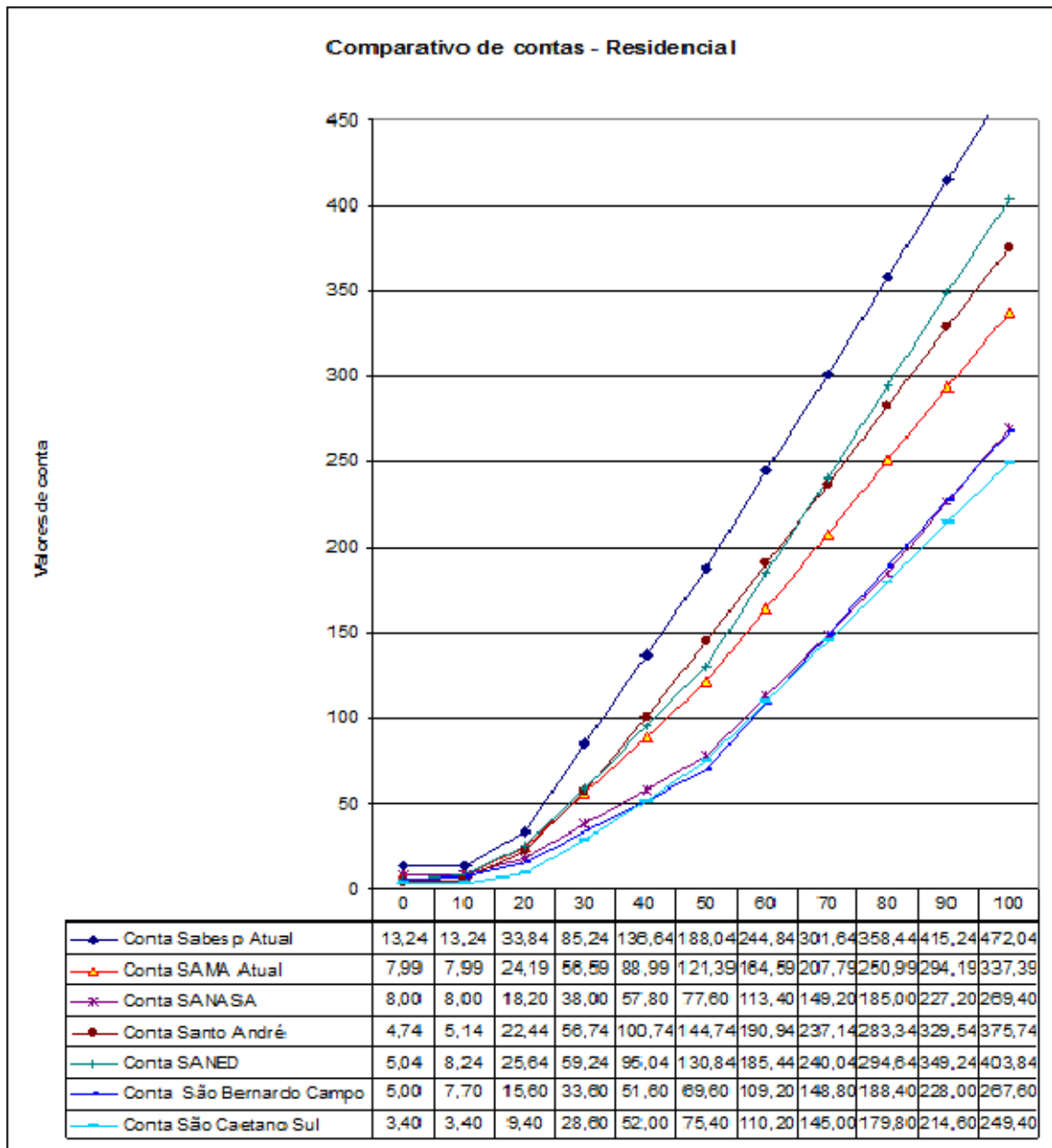
Especificações	PREVISTO ANO 1	REALIZADO ANO 20__	REALIZADO %
1.	16.633.595		
1.1.	16.307.446		
1.2.	0		
1.3.	326.149		
2.	769.304		

06.02. Planilha 02

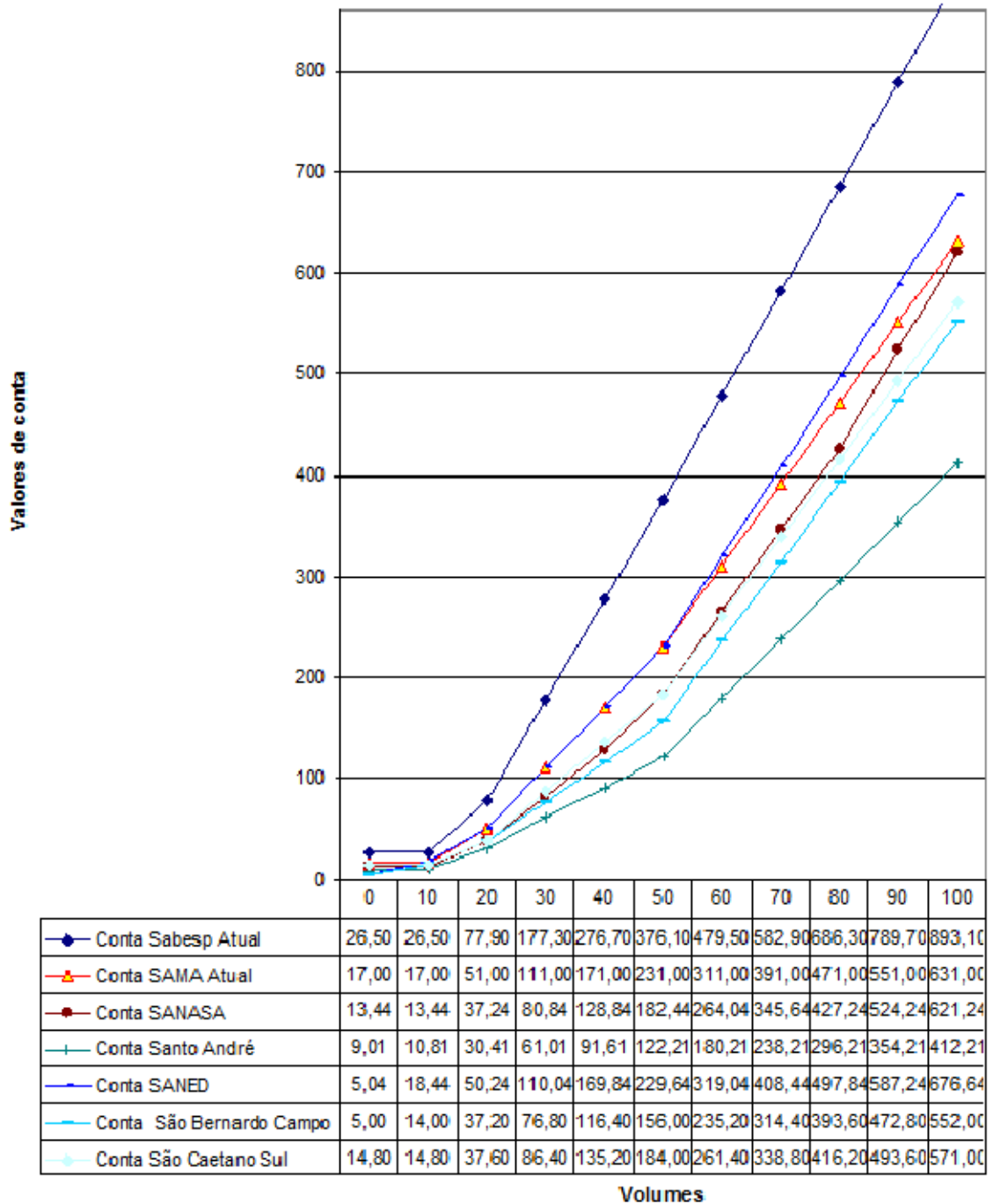
Especificações	PREVISTO ANO 1	REALIZADO ANO 20__	REALIZADO %
1.	16.633.595		
1.1.	16.307.446		
1.2.	0		
1.3.	326.149		
2.	769.304		

CAMPO 07 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS TARIFAS VIGENTES EM TUBARÃO COM AS CORRESPONDENTES DE OUTRAS CIDADES (DA MESMA REGIÃO E DE OUTRAS REGIÕES)

Construir gráficos segundo os modelos abaixo.



Comparativo de contas - Público



Comparativo de contas - Industrial

