



**AGÊNCIA REGULADORA
DAS ÁGUAS DE TUBARÃO**

AGÊNCIA REGULADORA DAS ÁGUAS DE TUBARÃO

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

2010

SUMÁRIO

A AGR-Tubarão desenvolveu suas atividades estruturadas nos seguintes procedimentos, os quais serão detalhados no presente relatório.

1 – DA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVA -----	5
1.1 - Quadro Atual de Servidores -----	5
1.2 - Participação em Seminários, Capacitação e Membro em Entidades-----	5
1.3 - Modernização na área de TI-----	6
1.4 – Aquisição de moveis e equipamentos-----	7
1.5 – Segurança -----	7
1.6 – Comunicação -----	7
1.7– Normas de procedimentos e regulamentações da AGR-Tubarão-----	7
1.8 - Contabilidade -----	8
1.9 - Instalações Atuais da AGR – Tubarão-----	9
1.10 – Ouvidoria -----	9
1.11 - Considerações Finais da Área Administrativa-----	10
2 - DA SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA -----	12
2.1 - Dotação -----	12
2.2 - Disponibilidades financeiras da Agência -----	12
2.3 – Processos de Compras e Serviços-----	13
2.4 – Reajuste Tarifário -----	13
2.5 - Considerações finais da Área Financeira -----	14

3 - DA SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA -----	15
3.1. Indicadores de Avaliação do Serviço Adequado -----	16
3.1.1. Indicadores Técnicos – Sistema de Abastecimento de Água-----	16
A) IQA – Índice de qualidade da água -----	17
B) CBA – Índice de Cobertura de Abastecimento do S.A.A. -----	17
C) ICA – Índice de Continuidade do Abastecimento do S.A.A.-----	18
D) IPD – Índice de perdas no sistema de distribuição-----	19
3.1.2. Indicadores Gerenciais -----	20
A) IESAP – Índice De Eficiência Na Prestação Do Serviço E No Atendimento Ao Público 20	
B) IACS – Índice De Adequação Do Sistema De Comercialização Do Serviço -----	21
C) ----INCQ - Indicador Do Nível De Cortesia E De Qualidade Percebida Pelos Usuários Na prestação Do Serviço -----	21
3.2 – Regulamentação da Prestação dos Serviços -----	22
3.2.1 – Projetos de Resolução 001/2009 e 002/2009-----	23
3.3 – Assessoria Jurídica-----	25
3.4 – Planejamento dos Serviços de Água e Esgoto -----	25
3.5 – Planejamento das Ações da Agência -----	25
3.6 – Atividades do Conselho Consultivo -----	26
3.6.1 – Reajuste da Tarifa de Água-----	27
3.6.2 – Reunião sobre a Resolução 002/2010-----	27
3.7 – Publicidade -----	28
3.7.1 – Relatório de Visitas e enquetes-----	29
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	30

APRESENTAÇÃO

O ano de 2010 pode ser considerado marcante, para o processo licitatório em andamento que concederá as operações e investimentos no Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – S.A.A.E.S. do município de Tubarão, visto que possivelmente foram dados passos importantes, para aprovação pelo corte do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, sendo, portanto considerado modelo para outros municípios.

Em sentido amplo, foram desenvolvidos estudos e proposições buscando a harmonização de interesses entre o ente público concedente, os usuários e o futuro prestador de serviço, procurando uma tarifa módica, ou seja, com um valor viável ao usuário, sem que se perdesse a atratividade para o investidor.

Os interesses do poder concedente, representando a sociedade, referem-se à necessidade de um fornecimento do S.A.A.E.S. com qualidade adequada e tarifas módicas, baseadas em um planejamento pré-concebido, Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE, que servirá de roteiro para que se atinja um objetivo definido como ideal.

Lembramos que a AGR-Tubarão, mantém seu compromisso instituído por lei em realizar a regulação e fiscalização do contrato de forma justa.

Afonso Eliseu Furghestti

Superintendente Geral

AGR-Tubarão

1 – DA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVA

1.1 - QUADRO ATUAL DE SERVIDORES

Cargo/ Função	Data	Nome	Titulação
SUPERINTENDENTE GERAL	01/07/08	Afonso Eliseu Furghestti	Gestor Administrativo
SUPERINTENDENTE ADMINISTRATIVO FINANCEIRO	01/07/08	Daniel José de Matos	Gestor Financeiro
SUPERINTENDENTE TÉCNICO	01/07/08	Marcelo Fernandes Matos	Gestor Técnico Operacional

1.2 - PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS, CAPACITAÇÃO E MEMBRO EM ENTIDADES

Participação em seminários: a AGR-Tubarão fez-se representar nos seguintes eventos durante o exercício de 2010:

- a) Encontros Tractebel (Como ampliar a competitividade) – Tubarão – Churrascaria Ataliba – 23 de março de 2010.
- b) Seminário “36 Anos da Enchente de 1974” – Tubarão – Auditório da CDL – 24 de março de 2010.
- c) Curso de Pitometria – Tubarão – Dependências da ETA – Estação de Tratamento de Água, rua Dorvino Coradini s/nº - de 12 até 16 de julho de 2010.

- d) XXI Feira Nacional de Saneamento e Meio Ambiente/FENASAN – São Paulo (SP)
– Expo Center Norte – 11 e 12 de agosto de 2010.
- e) Workshop: cobrança pelo uso da água (FIESC E CNI) – Florianópolis – Auditório da Fiesc – 30 de setembro de 2010.

Participação em entidades: durante o exercício de 2010, a AGR-Tubarão atuou como membro nas seguintes entidades:

- a) Comitê da Bacia Hidrográfica do Rio Tubarão e Complexo Lagunar. Membro do Núcleo de Apoio Técnico do Comitê - NAT;
- b) Comissão Municipal de Defesa Civil – COMDEC;

1.3 - MODERNIZAÇÃO NA ÁREA DE TI

- a) Melhorias no site www.agr.sc.gov.br

Implementação upload de arquivos nas extensões (DWG, DOC, XLS, ZIP e RAR)

- b) Aluguel de serviços de sistemas de contabilidade pública, folha de pagamento, recursos humanos e compras, em ambiente Windows.
- c) Atualização do sistema de proteção antivírus *Kaspersky*, via FUNDASA.
- d) Manutenção de internet com tecnologia *Wireless* incorporada.

1.4 – AQUISIÇÃO DE MOVEIS E EQUIPAMENTOS

- a) Aquisição de um forno microondas marca Panassonic – 28 litros.
- b) Aquisição de um notebook marca Sony – 4 GB.
- c) Aquisição de uma mochila marca LEADERSHIP para transporte de notebook.

1.5 – SEGURANÇA

Contratação de vigilância eletrônica 24 horas;

1.6 – COMUNICAÇÃO

Assinatura dos jornais Diário do Sul e Notisul;

1.7– NORMAS DE PROCEDIMENTOS E REGULAMENTAÇÕES DA AGR-TUBARÃO

- a) Resolução nº 002, de 29 de novembro de 2010, que dispõe sobre as diretrizes técnicas e condições necessárias para aprovação de projetos hidrossanitários pela Operadora do S.A.A.E. em empreendimentos localizados do município de Tubarão
- b) Terceira reunião de normatização do Projeto nº 001 de Resolução, para fixar os requisitos mínimos a serem atendidos pelos agentes incorporadores e condomínios, para implantação de medição e emissão de contas individuais pela

Operadora do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, em 26 de abril de 2010.

- c) Terceira reunião de normatização do Projeto nº 002 de Resolução, para dispor sobre as características técnicas e as condições mínimas necessárias para implantação do sistema de medição remota de leitura de hidrômetro e controle do fornecimento de água, em 26 de abril de 2010.
- d) A Comissão de Constituição Justiça e Cidadania do Senado, aprovou, em 07/04/2010, o PLS 178/08, que acrescenta dispositivos Lei 8.987/95, que dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no artigo 175 da Constituição.

O projeto tem o objetivo de estabelecer regras sobre a interrupção da prestação de serviços públicos em razão da inadimplência de seus usuários, bem como de restringir a inscrição desses usuários inadimplentes em cadastros públicos de devedores.

Diante disto, a AGR-Tubarão, através do ofício nº 034, de 20/04/2010, orientou a Operadora do Sistema para o cumprimento do disposto no artigo 40 da Lei 11.445, de 05/01/2007, especialmente quanto ao prazo do aviso prévio não ser inferior a 30 dias da data prevista para a suspensão.

1.8 - CONTABILIDADE

Os registros contábeis são elaborados pela Contadora Sra. Andresa Nunes, CRC/SC nº 29759/O-1, especialista em contabilidade pública, do quadro da Prefeitura

Municipal, de modo a contribuir com a segurança dos registros, conforme determina a Lei Complementar Nº 18 de 13/12/07 – Artigo 8º.

1.9 - INSTALAÇÕES ATUAIS DA AGR – TUBARÃO

Segundo pavimento de um edifício localizado na Rua Piedade, nº242, centro, CEP 88701 – 200, locada de terceiros.

As instalações são adequadas para pleno funcionamento da agência. Possui salas individuais para os superintendentes, uma sala de recepção, uma sala de reuniões, dois WC, cozinha e garagem.

1.10 – OUVIDORIA

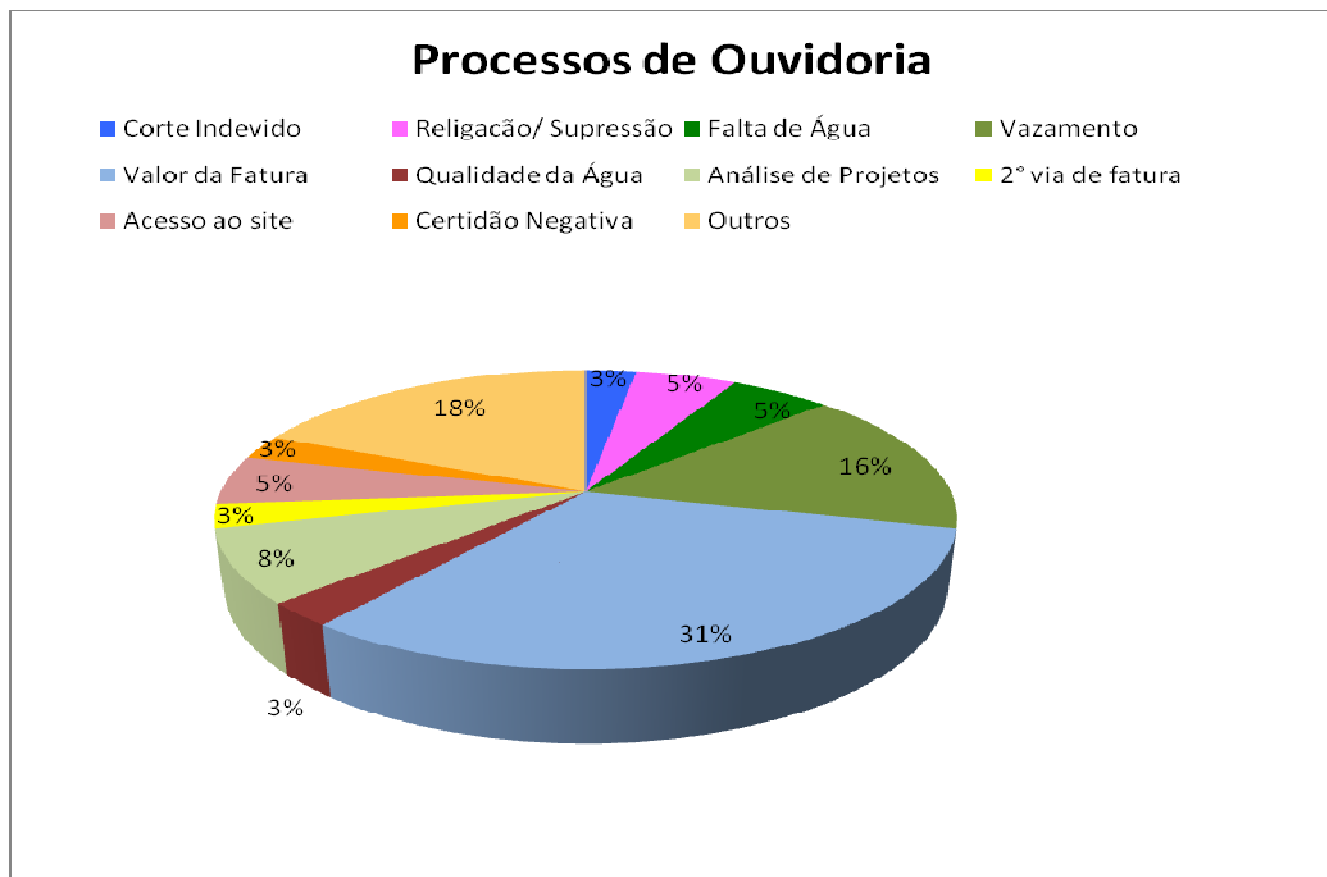
Os serviços de ouvidoria realizados pela AGR-Tubarão, contribui significativamente para a melhoria da qualidade dos trabalhos realizados pela Operadora do Sistema.

Além do atendimento pessoal, realizado na Agência, estão disponíveis aos usuários, os telefones 3621-9016 e 3632-3847, bem como os *links* CONTATO e OUVIDORIA no site www.agr.sc.gov.br.

O encaminhamento de reclamações de usuários via Agência, obriga a Operadora do Sistema a dar soluções aos problemas apresentados, de forma precisa.

O número de processos de ouvidoria caiu 33% em relação ao ano anterior, o que significa que os atendimentos prestados pela Operadora do Sistema têm sido suficientes para a satisfação dos usuários, com raras exceções.

Apresentamos abaixo de forma sintética as 38 ações realizadas no ano de 2010.



Obs.: Além dos casos de ouvidoria acima representados, a agência atende sistematicamente diversas reclamações/sugestões de resolução imediata, que são encaminhadas e resolvidas de pronto pela operadora do sistema, não havendo necessidade da geração de processo.

1.11 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ÁREA ADMINISTRATIVA

A Agência Reguladora atuou em conformidade com legislação vigente, regulando e fiscalizando os serviços prestados pela Operadora do Sistema, auxiliando o Gestor do FUNDASA nas renovações dos contratos emergenciais e em outros contratos de projetos e de execução de redes de distribuição de água tratada.



De forma exaustiva, vem acompanhando e orientando os trabalhos necessários para conclusão do processo licitatório N° 001/2008 – FUN DASA, que está tramitando no Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina, que trata do edital para concessão dos serviços de água e esgotamento sanitário do município de Tubarão.

Foram efetuadas melhorias no *site* www.agr.sc.gov.br, para maior facilidade aos usuários e aos acessos pela sociedade em geral.

A edição da resolução n° 002, de 29 de novembro de 2010, que dispõe sobre as diretrizes técnicas e condições necessárias para aprovação de projetos hidro-sanitários pela Operadora do S.A.A.E.S. em empreendimentos localizados no município de Tubarão, tornando-se um instrumento que contribui para a regularidade dos projetos de construções de condomínios horizontais ou verticais, conjuntos habitacionais e outras edificações enquadradas em seu Artigo 4º.

2 - DA SUPERINTENDÊNCIA FINANCEIRA

2.1 - DOTAÇÃO

O Orçamento Geral do Município de Tubarão para o exercício de 2010 dotou a AGR-Tubarão em R\$ 554.400,00 (Quinhentos e cinquenta e quatro mil e quatrocentos reais), através da Lei de Diretrizes Orçamentárias nº 3.425 de 30 de dezembro de 2009, com a seguinte discriminação:

UNIDADE ORÇAMENTÁRIA: 24.01 – Agência Reguladora das Águas de Tubarão – AGR-Tubarão, 2.052 – Manutenção das Atividades da AGR-Tubarão.

3.1.90.00 – Pessoal e encargos sociais.....	R\$ 420.000,00
3.3.90.00 – Outras despesas correntes	R\$ 120.000,00
4.4.90.00 – Investimentos	R\$ 14.400,00

Os recursos acima correram por conta de anulação de dotação orçamentária do FUNDASA, cujo valor efetivamente transferido montou em R\$ 450.000,00 (quatrocentos e cinquenta mil reais).

2.2 - DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS DA AGÊNCIA

Posição financeira da AGR-Tubarão no dia 31 de dezembro de 2010:

-
- Saldo total em c/c Caixa Econômica Federal.....R\$ 19.914,12
 - Total geral disponível:R\$ 19.914,12

2.3 – PROCESSOS DE COMPRAS E SERVIÇOS

No exercício do ano de 2010, a AGR-Tubarão deu conclusão a oito processos.

- Processo 13523/2009 – Contratação de vigilância eletrônica.
- Processo 13526/2009 – Assinatura anual de acesso a internet.
- Processo 13527/2009 – Locação de imóvel para funcionamento da Agência.
- Processo 13528/2009 – Assinatura anual de jornais diários.
- Processo 13530/2009 – Locação de sistema de contabilidade pública.
- Processo 08519/2010 – Aquisição de forno microondas.
- Processo 13209/2010 – Aquisição de um notebook.
- Processo 13437/2010 – Melhorias no “site”.

2.4 – REAJUSTE TARIFÁRIO

Não houve reajuste tarifário no exercício de 2010, porém foi analisado estudo de reequilíbrio econômico financeiro pleiteado pela Operadora do Sistema, com aumento no

valor do contrato em 4,95%, autorizado para vigorar a partir de 01 de janeiro de 2011, o que deve ensejar um provável reajuste nas tarifas de água nos primeiros meses de 2011.

2.5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ÁREA FINANCEIRA

Os Balanços Patrimonial e Financeiro do exercício, encontram-se arquivados na sede da AGR-Tubarão. A publicação desses documentos contábeis é realizada pela Controladoria Geral do Município em conjunto com os registros fiscais do Governo Municipal, com a remessa dos dados ao Tribunal de Contas do Estado e à Câmara Municipal de Vereadores.

Mensalmente são publicados no site www.agr.sc.gov.br, os balancetes mensais da AGR-Tubarão, e encaminhado cópias à Câmara Municipal de Vereadores e ao Chefe do Poder Executivo do município, de acordo com a Lei Complementar Municipal nº 020, artigo 19, item VIII.

3 - DA SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA

O relatório do ano de 2010 é caracterizado por uma alteração no formato da apresentação das ações de fiscalização e regulação.

Alguns fatores fomentaram a decisão por alterar o formato de apresentação deste relatório, sendo eles:

- Palestras e seminários em que a AGR-Tubarão participou;
- Análise de bibliografias do setor de regulação;
- A necessidade de uma verificação mais objetiva e clara do atendimento das metas do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE, fixado por meio do Decreto Nº 2.538, de 19 de março de 2008, que aprova o Plano Municipal de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário - PMAE;
- A existência da minuta de resolução, a ser emitido pela AGR-Tubarão, que define de forma clara e objetiva as **normas que disciplinam a prestação de serviço adequado de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município**, integrante do edital de concessão que se encontra em andamento no município de Tubarão , em seu Anexo V – Termo de Referência, proveniente da consultoria realizada pela empresa Santore Zwitter que elaborou o PMAE, *podendo ser encontrado no ANEXO I deste relatório*;

Este relatório visa portanto também atender o que determina a Lei Complementar Nº 020, de 27 de junho de 2008, que dispõe sobre a criação da Agência Reguladora das Águas de Tubarão – AGR-Tubarão, definindo as atribuições da Agência, em seu Art. 3º que esta deve exercer com independência o controle e a fiscalização do serviço de

abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município, concedido, permitido, autorizado, contratado ou operado diretamente pelo Poder Público Municipal, visando à **regularidade, à eficiência, à continuidade, à segurança, à atualidade, à generalidade, à cortesia na sua prestação e à modicidade das tarifas.**

Portanto, a seguir será apresentada análise do serviço prestado no ano de 2010 pelo Consórcio Enops Esteio Saneter, contratados pela Municipalidade e gerenciados pelo Fundo Municipal de Água e Esgotamento Sanitário – FUNDASA, verificando se o mesmo cumpriu as metas de regularidade, à eficiência, à continuidade, à segurança, à atualidade, à generalidade, à cortesia na sua prestação e à modicidade das tarifas

3.1. INDICADORES DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO

Conforme definido na Minuta, em seu Art. 4^o a verificação do atendimento aos requisitos **regularidade, à eficiência, à continuidade, à segurança, à atualidade, à generalidade, à cortesia na sua prestação e à modicidade das tarifas** é realizada através de indicadores que identificam de maneira precisa se o serviço prestado atende às condições fixadas

Porém no Art. 5^o, Os indicadores abrangem o serviço de abastecimento de água e **esgotamento sanitário** e em virtude de o Edital de licitação para outorga dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário ainda estar em andamento e o contrato em vigor no município refere-se apenas ao abastecimento de água, portanto não será realizada análise no atendimento as metas de esgotamento sanitário.

3.1.1. INDICADORES TÉCNICOS – SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

A) IQA – Índice de qualidade da água

Objetivo: assegurar o fornecimento da água demandada pelas ligações existentes no sistema, garantindo o padrão de potabilidade estabelecido pelos órgãos competentes.

De acordo com a o Título II, Capítulo I, Seção I que se refere a **qualidade da água**, da minuta que se encontra no Anexo I deste relatório e do Memorial de Cálculo que também se encontra no Anexo II deste relatório, foi possível concluir:

IQA = 99,69%

Classificação: **ÓTIMA**

PARÂMETROS	
Valores IQA	CLASSIFICAÇÃO
IQA < 80%	RUIM
80% ≤ IQA ≤ 90 %	REGULAR
90% ≤ IQA ≤ 95 %	BOM
IQA ≥ 95 %	ÓTIMO

B) CBA – Índice de Cobertura de Abastecimento do S.A.A.

Objetivo: verificar a **generalidade**, ou seja, a universalidade no oferecimento do serviço e isonomia de tratamento aos usuários no direito ao atendimento

De acordo com a o Título II, Capítulo I, Seção II que se refere a **cobertura do sistema de abastecimento de água qualidade da água**, da minuta que se encontra no Anexo I deste relatório e do Memorial de Cálculo que também se encontra no Anexo II deste relatório, foi possível concluir:

CBA = 91 %

Classificação: **SATISFATÓRIO**

PARÂMETROS	
COBERTURA (%)	CLASSIFICAÇÃO
CBA < 80%	INSATISFATÓRIO
80% ≤ CBA ≤ 95 %	SATISFATÓRIO
CBA ≥ 95 %	ADEQUADO

Premissa 1: Está sendo considerado número de lotes ligados, visto que se for considerado economias, será maior que o número de lotes apresentados pelo IBGE, gerando erro na fórmula.

Premissa 2: Devido a não disponibilidade dos dados de imóveis urbanos no site do IBGE, considerou-se o número de imóveis do IBGE = 32.466, que correspondem a URBANA + RURAL, realizando uma correlação de acordo com o dados do IBGE que informa que 90,6% da população é urbana e 9,4% da população é rural, pode-se concluir que Tubarão possui 29.414 imóveis urbanos.

Premissa 3: Foi utilizado 100% do número de ligações, pois foi considerado que todo imóvel ligado a rede de abastecimento de água tratada, possui infra-estrutura urbana mínima.

Premissa 4: Será necessário uma definição do número de imóveis pelo IBGE ou IPTU de forma atualizada e consistente para que seja possível uma correta regulação e fiscalização durante a concessão.

C) ICA – Índice de Continuidade do Abastecimento do S.A.A.

Objetivo: análise para verificação do nível de prestação do serviço, no que se refere à **continuidade** do fornecimento de água aos usuários.

De acordo com a o Título II, Capítulo I, Seção III que se refere a **continuidade do sistema de abastecimento de água**, da minuta que se encontra no Anexo I deste relatório e do Memorial de Cálculo que também se encontra no Anexo II deste relatório, é necessário realizar as seguintes ponderações:

Considerando, que a minuta integrante no PMAE não foi ainda sancionada pela AGR-Tubarão;

Considerando, que seria necessário que operadora do Sistema realizasse procedimentos previamente informados para o levantamento ideal conforme apresentados na minuta;

Considerando, a existência dos relatórios mensais de serviços realizados pela operadora;

A AGR-Tubarão irá utilizar como base para o ICA os seguintes parâmetros:

- gráficos de pressão 24 horas apresentados nos relatórios;
- relatórios de níveis de reservatórios do Centro de Controle Operacional da Operador do Sistema no instante dos gráficos de pressão;

CBA = 98,44%

Classificação: **ADEQUADO**

PARÂMETROS	
COBERTURA (%)	CLASSIFICAÇÃO
ICA < 95%	INSATISFATÓRIO
95% ≤ ICA ≤ 98 %	SATISFATÓRIO
ICA ≥ 98 %	ADEQUADO

D) IPD – Índice de perdas no sistema de distribuição

Objetivo: verificar a **eficiência** do sistema de controle operacional implantado, e garantir que o desperdício dos recursos naturais seja o menor possível, ajudando a garantir o cumprimento do requisito da **modicidade das tarifas**.

De acordo com a o Título II, Capítulo I, Seção IV que se refere **Índice de perdas no sistema de distribuição** de água, da minuta que se encontra no Anexo I deste

relatório e do Memorial de Cálculo que também se encontra no Anexo II deste relatório, foi possível concluir:

CBA = 39,70 %

Classificação: **REGULAR**

PARÂMETROS	
Nível de Perdas	CLASSIFICAÇÃO
IPD > 40%	INADEQUADO
30% ≤ IPD ≤ 40 %	REGULAR
25% ≤ IPD ≤ 30 %	SATISFATÓRIO
IPD < 25%	ADEQUADO

3.1.2. INDICADORES GERENCIAIS

A) IESAP – Índice De Eficiência Na Prestação Do Serviço E No Atendimento Ao Público

Objetivo: verificar a **eficiência** no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador.

De acordo com a o Título II, Capítulo III, Seção I que se refere a **Índice de Eficiência na Prestação e no Atendimento ao Público**, da minuta que se encontra no Anexo I deste relatório e do Memorial de Cálculo que também se encontra no Anexo II deste relatório, foi possível concluir:

IESAP = 8 pontos

Classificação: **SATISFATÓRIO**

PARÂMETROS IESAP SE ADEQUADO	
5 < IESAP ≤ 7	REGULAR
7 < IESAP ≤ 9	SATISFATÓRIO
IESAP > 9	ÓTIMO

B) IACS – Índice De Adequação Do Sistema De Comercialização Do Serviço

Objetivo: verificar se o sistema comercial implementado possui as características adequadas para garantir equidade no relacionamento comercial e ou assegurar ao usuário o direito de defesa, nos casos em que considere as ações das prestadoras incorretas.

De acordo com a o Título II, Capítulo III, Seção II que se refere a **Índice de Adequação do Sistema de Comercialização do Serviço**, da minuta que se encontra no Anexo I deste relatório e do Memorial de Cálculo que também se encontra no Anexo II deste relatório, foi possível concluir:

IACS = 4 pontos

Classificação: **INADEQUADO**

PARÂMETROS IACS	
Índice de eficiência	CLASSIFICAÇÃO
IESAP \leq 5	INADEQUADO
IESAP \geq 5	ADEQUADO

Premissa 1: A CONDIÇÃO 5 – que se refere a I 5 = (Número de comunicações de suspensões emitidas pelo prestador no mês x 100) / (Número de contas sujeitas a suspensão de fornecimento no mês), foi considerado pontuação máximo visto que esta quantificação não foi possível estabelecer em virtude desta minuta estar sendo utilizada de forma experimental e desta forma não prejudicando a avaliação.

Premissa 2: No caso dos comunicados de excesso de consumo achamos melhor não utilizar a informação pelos seguintes motivos: (1). Em 2010 os comunicados eram emitidos manualmente, somente após a crítica de consumo;(2). Os critérios para emitir o comunicado de excesso de consumo é que o consumo seja 30% maior que a média dos 6 últimos meses, ou seja, diferente do critério exigido no indicador

C) INCQ - Indicador Do Nível De Cortesia E De Qualidade Percebida Pelos Usuários Na prestação Do Serviço

Objetivo: Verificar se o prestador de serviço implementou mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir eventuais desvios.

De acordo com a o Título II, Capítulo III, Seção III que se refere ao **Indicador Do Nível De Cortesia E De Qualidade Percebida Pelos Usuários Na prestação Do Serviço**, da minuta que se encontra no Anexo I deste relatório e do Memorial de Cálculo que também se encontra no Anexo II deste relatório, foi possível concluir:

INCQ = 79,96%

Classificação: **INADEQUADO**

CONDIÇÃO INCQ (SOMATORIO OTIMO E BOM)	
INCQ ≤ 80%	INADEQUADO
80% ≤ INCQ	ADEQUADO

Premissa: O percentual apresentado vem de uma correlação com a pesquisa de satisfação que o Consórcio Enops Esteio Saneter realiza anualmente, onde foram utilizadas referências do mesmo, visando a simulação, é possível perceber que não foi considerado ADEQUADO por 0,04%, logo, pode-se entender que se a pesquisa for realizado com critérios estabelecidos se obterá um resultado melhor.

3.2 – REGULAMENTAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

A AGR-Tubarão, em virtude da ouvidoria 003/2010, que trata quanto ao memorando nº 262/2010, da diretoria de Normas Urbanísticas, onde encaminha o projeto hidro-sanitário da Construtora Corbetta, localizado a Rua Felipe Schimidt, denominado Edifício Farani, para análise da parte sanitária, em virtude da ausência de Técnico especializado para análise na secretaria de Desenvolvimento Urbano.

A análise sanitária por parte da Agência Reguladora se deve, visto a emissão de alvará de construção para o referido empreendimento ter sido questionado pelo

Condomínio Residencial Dante Brognoli, sob protocolo 10.303/2010, levando a Procuradoria Jurídica do Município a suspender temporariamente o alvará.

A Operadora Águas de Tubarão, desde a municipalização do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário vem procedendo análise **SOMENTE** dos projetos hidráulicos (água) e os projetos sanitários (esgoto) são analisados pela Secretaria de Planejamento, que mesmo com a emissão do alvará de construção e aprovação dos projetos alega não ter aprovado o projeto Sanitário em questão.

A Lei Complementar 020, de 27 de junho de 2008, cria a Agência Reguladora das Águas de Tubarão, em seu Art. 4º, inciso I, define como atribuição da agência processar e julgar, na esfera administrativa, os pleitos que lhe sejam submetidos.

Diante da conclusão da ouvidoria, a AGR-Tubarão concluiu quanto a necessidade de uma Resolução que orientasse quanto as aprovações de projetos Hidro-sanitários, tomando as providencias para isto por meio do projeto de resolução, que após apresentado ao Conselho Consultivo, foi sancionando pelo Superintendente Geral Afonso Eliseu Furghestti, como **Resolução Nº 002/2010**, que é possível encontrar no site www.agr.sc.gov.br e no anexo II a este relatório.

3.2.1 – PROJETOS DE RESOLUÇÃO 001/2009 E 002/2009

O **Projeto de Resolução 001/2009** fixa os requisitos mínimos a serem atendidos pelos agentes incorporadores e condomínios, para implantação de medição e emissão de contas individuais pela Operadora do Serviço.

O **Projeto de Resolução 002/2009** Dispõe sobre as características técnicas e as condições mínimas necessárias para implantação do sistema de medição remota de leitura de hidrômetros e controle do fornecimento de água.

No ano de 2010, foram realizadas 2(duas) reuniões técnicas com representantes da secretaria de Planejamento, departamento de Normas Urbanísticas, Associação Regional de Engenheiros e Arquitetos (AREA), Imobiliárias Associadas de Tubarão e Região da Amurel (IATA), Administradores de Condomínios, Sindicato dos Construtores (SindusCon - TB), Presidente do Conselho Consultivo da AGR-Tubarão e Operadora do Sistema Águas de Tubarão

Uma realizada dia 26 de abril, onde o Eng. Murilo Costa, da empresa Mobix , apresentou o sistema utilizado pela mesma empresa e que este é o padrão utilizado pela empresa SABESP.

Outra reunião, dia 27 de julho, realizada com Sr. Adriano de Souza, da empresa Sappel do Brasil, apresentou novo ponto de vista quanto ao sistema SABESP, apresentando uma solução otimizada e em primeira análise mais adequada a realidade de Tubarão, reduzindo custos para aos usuários.

Ficou definido após as reuniões que seria revista a minuta da resolução, bem como, seria realizado projeto piloto e troca de protocolos para simulação no sistema comercial.

Em virtude, da prioridade por solução das questões quanto a suspensão do edital de licitação de concessão do serviço de água e esgotamento sanitário, não foi possível dar andamento ao projeto de resolução, porém o projeto piloto teve andamento, restando a apresentação para o grupo técnico.

3.3 – ASSESSORIA JURÍDICA

Conforme determina a Lei Complementar N.º018/2007 artigo 8º, o Município, na qualidade de titular do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário, incumbe dotar o Ente Regulador dos meios e mecanismos para a consecução do seu objeto.

Com isto a Agência Reguladora das Águas de Tubarão conta com o apoio da procuradoria jurídica do município em seus procedimentos.

3.4 – PLANEJAMENTO DOS SERVIÇOS DE ÁGUA E ESGOTO

A municipalidade desenvolveu o Plano Municipal de Água e Esgotamento Sanitário – PMAE, visando atender às disposições da Lei Federal 11.445/2007 e resolver as problemáticas no que diz respeito ao abastecimento de água tratada e esgotamento sanitário, conforme apresenta o Decreto 2.538, de 19 de março de 2008.

No PMAE estão estabelecidas metas para os próximos 30 anos, planejadas de acordo com uma previsão de investimento a ser realizada **assim que outorgado o contrato de concessão**, diante disto, como atualmente ainda a prestação do serviço atua em caráter emergencial não se pode utilizar as metas lá estabelecidas como referência. Sendo portanto realizadas melhorias nos sistema mediante a capacidade financeira do FUNDASA.

3.5 – PLANEJAMENTO DAS AÇÕES DA AGÊNCIA

As metas para AGR-Tubarão, informadas em seu último relatório, possuía em seu planejamento para o ano de 2010, as seguintes metas:

1. Acompanhamento e suporte visando o parecer final do TCE-SC quanto ao processo ELC 08/00242467, referente a outorga de concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário;
2. Promulgação dos projetos de resolução 001/2009 e 002/2009;
3. Regimento Interno da Agência;
4. Elaboração de seu Planejamento Estratégico;
5. Plano de acompanhamento das atividades do operador do sistema;
6. Regulamentação de normativas referentes a indicadores de desempenho da operadora do sistema.

No ano de 2010, das metas previstas foram realizadas as metas 1 e 5, visto ao grande envolvimento na meta 1, ocuparam de forma incisiva por meio de diversas reuniões e acompanhamento as alterações do edital de licitação de outorga de concessão dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Quanto a meta 5, o acompanhamento de atividades do operador do sistema se fez por meio da fiscalização dos serviços, medições e relatórios enviados pelo mesmo.

Visando implementar a meta 6, neste relatório está sendo realizado um laboratório da minuta da resolução que é integrante do PMAE e parte anexa do Edital de Licitação de Concessão.

3.6 – ATIVIDADES DO CONSELHO CONSULTIVO

O Conselho Consultivo é o órgão de participação institucionalizada da sociedade no processo de regulação do serviço de água e esgoto de Tubarão.

No ano de 2010, houveram alterações do representante da **Câmara Municipal** e seu suplente, bem como, do suplente do **Representante da AREA-TB**. Sendo o CONSELHO CONSULTIVO, ao final do ano, composto da seguinte maneira:

Representante dos usuários	Francisco Fernandes Souza Geraldo José Freitas (suplente)
Representante do Prestador de Serviço	Paulo Rogério Furtado Eduardo Vergutz Fernandes (suplente)
Representante do Poder Executivo	Vânia Vicente Corrêa Marta Rosângela Mendes Message (suplente)
Representante da Câmara Municipal	Evandro Souza de Almeida André Fretta May (suplente)
Representante da Associação Regional de Engenheiros e Arquitetos de Tubarão	Thomaz Londero Moojen Edson José Corrêa (suplente)
Representante Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Rio Tubarão	Dionísio Bressan Lemos Sebastião Salésio Herdt (suplente)

3.6.1 – REAJUSTE DA TARIFA DE ÁGUA

Não houve solicitação de análise quanto a reajuste tarifário por parte do Fundo Municipal de Água e Saneamento Básico do Município de Tubarão - FUNDASA

3.6.2 – REUNIÃO SOBRE A RESOLUÇÃO 002/2010

No dia 15 de dezembro de 2010, na Agência Reguladora das Águas de Tubarão (AGR-Tubarão), foi realizada reunião para apresentação do projeto de resolução que

expõe as **diretrizes técnicas necessárias para aprovação dos projetos hidro-sanitários.**

Os conselheiros debateram o assunto e fizeram considerações que foram aproveitadas para modificação do documento.

3.7 – PUBLICIDADE

Diante do desenvolvimento da home-page da AGR-Tubarão, a agência reguladora das águas de Tubarão, pode manter informada a população por meio do envio de notícias específicas sobre o abastecimento de água tratada no município, bem como, sobre o andamento do processo de outorga de concessão de prestação do serviço de água e esgotamento sanitário do município de Tubarão e quanto as promulgações de normativas.



3.7.1 – RELATÓRIO DE VISITAS E ENQUETES

O Portal de relacionamento da AGR-Tubarão obteve número significativo de visitas, no período de **01/01/2010** até **31/12/2010**, destacando-se:

- **Número de Visitantes:** 12.435 usuários
- **Páginas visitadas:** 22.284 páginas
- **Visitas para segunda via:** 1.417 visitas
- **Visitas para ouvidoria:** 152 visitas

Relatório proveniente do Google Analytics,.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com os dados apresentados neste relatório é possível concluir que os trabalhos de regulação e fiscalização foram realizados no exercício em conformidade com o que dispõe a lei de criação da AGR-Tubarão.

É possível concluir que a alteração do formato de avaliação do desempenho do Serviços de Abastecimento de Água geraram dados interessantes, mas necessitam que a Resolução seja melhor analisada e sancionada de tal forma que a operadora possa adequar o seu sistema comercial e fornecer todos os dados solicitados, permitindo maior consistência nas informações.

Salientamos a efetiva participação dos membros do Conselho Consultivo da AGR-Tubarão nas diversas reuniões realizadas, com o objetivo de cumprir o papel de participação da sociedade nas decisões da AGR-Tubarão.