

**AGÊNCIA REGULADORA
DE SANEAMENTO DE TUBARÃO**

**RELATÓRIO ANUAL DE
ATIVIDADES**

2012

SUMÁRIO

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

SUMÁRIO -----	2
APRESENTAÇÃO -----	4
1 – DA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA -----	5
1.1 - Administrativo-----	5
1.1.1 - QUADRO ATUAL DE SERVIDORES-----	5
1.1.2 - PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS, CAPACITAÇÃO E PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES-----	5
1.1.3 – MODERNIZAÇÃO NA ÁREA DE TI -----	6
1.1.4 – AQUISIÇÃO DE MÓVEIS E EQUIPAMENTOS -----	6
1.1.5 – SEGURANÇA-----	7
1.1.6 – COMUNICAÇÃO -----	7
1.1.7- NORMAS DE PROCEDIMENTOS E REGULAMENTAÇÕES DA AGR TUBARÃO -----	7
1.1.8 - CONTABILIDADE -----	8
1.1.9 - INSTALAÇÕES ATUAIS DA AGR – TUBARÃO -----	8
1.1.10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ÁREA ADMINISTRATIVA -----	9
1.2 - Financeiro-----	9
1.2.1 - DOTAÇÃO -----	9
1.2.2 - DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS DA AGÊNCIA -----	10
1.2.3 – PROCESSOS DE COMPRAS E SERVIÇOS -----	10
1.2.4 –MATRIZ TARIFÁRIA DA CONCESSÃO DO S.A.A.E.S. -----	11
1.2.5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ÁREA FINANCEIRA -----	12
2 - DA SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA -----	13

2.1. – Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário -----	14
2.1.1 - FISCALIZAÇÃO-----	14
2.1.2 - REGULAÇÃO -----	15
2.2 – Manejo de Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial -----	16
2.2.1 – ATUAÇÃO-----	17
2.2.2 – RSU - COLETA CONVENCIONAL - QUANTITATIVOS ANUAIS (2007 À 2012) -----	20
2.2.3 - RSU - COLETA SELETIVA - QUANTITATIVOS ANUAIS (2007 À 2012)-----	21
2.2.4 – LIMPEZA PÚBLICA URBANA - DESPESA ANUAL (2012)-----	22
2.2.5 – RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (PÚBLICO) - DESPESA ANUAL (2012) -----	23
2.2.6– DESPESAS TOTAIS COM RSU E RSS – 2012-----	24
2.2.7– CONSIDERAÇÕES REFERENTES A RESÍDUOS SÓLIDOS -----	24
3 – SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA -----	27
4 – OUVIDORIA -----	29
4.1 – Comparativo das Principais Reclamações -----	31
4.1.1 - SOLICITAÇÃO DE 2º VIA DA FATURA: -----	31
4.1.2 – AMPLIAÇÕES DE REDE: -----	32
4.1.3 – FALTA DE ÁGUA -----	33
5 – ATIVIDADES DO CONSELHO CONSULTIVO -----	34
5.1 – ATUAÇÃO-----	34
6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS -----	36

APRESENTAÇÃO

O ano de 2012 caracterizou-se por um cenário de firmação do verdadeiro processo de saneamento da cidade de Tubarão. Ou seja, uma resposta positiva, ao que determina os preceitos da lei 11.445/2007, sustentadas na elaboração e aprovação do Plano De Saneamento Básico do Município de Tubarão.

Em uma ordem cronológica que aponta o início do processo ocorrido em agosto de 2005, com a municipalização do S.A.A.E.S. e operando o sistema de Captação, Adução, Tratamento e Distribuição de Água, por meio do FUNDASA.

Até o final de 2012 aconteceram fatos que marcaram uma sinergia para o atendimento das 4(quatro) colunas pragmatizados na lei 11.445/2007, que são: Água Potável, Esgoto Sanitário, Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial.

Foram realizados estudos que resultaram em planos que são identificados e agrupados no Plano de Saneamento Básico do Município de Tubarão.

A conclusão do processo licitatório da outorga do S.A.A.E.S. por 30 anos, pela nova concessionária ocorreu em 2011, o contrato em 14 de fevereiro de 2012 e a assunção em 01 de março de 2012, sendo que sua performance será avaliada por este Ente Regulador pelo Relatório Anual da Regulação (RAR) – ANO I, após o vencimento do primeiro ano de contrato.

Porém, como não existe concessão para as outras duas ações contidas na lei (resíduos sólidos e drenagem pluvial), ficam as operações das mesmas restritas as iniciativas do governo municipal.

Afonso Eliseu Furghestti
Superintendente Geral
AGR-TUBARÃO

1 – DA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

1.1 - ADMINISTRATIVO

1.1.1 - QUADRO ATUAL DE SERVIDORES

Cargo/ Função	Início do Mandato	Nome	Área de Atuação
Superintendente Geral	01/07/08	Afonso Eliseu Furghestti	Gestor Geral
Superintendente Admin - Financeiro	01/09/11	Dilnei Steiner	Admin-Financeiro
Superintendente Técnico	01/07/08	Eng. Marcelo Fernandes Matos	Água e Esgoto
	06/03/12	Eng. Aristeu Cavalca	Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial
Superintendente Jurídico	06/03/12	Letícia Bianchini da Silva	Jurídico

Cargo/ Função	Admissão	Nome	Área de Atuação
Coordenadora de Ouvidora	01/03/12	Adriele Marciano da Silva	Ouvidoria

1.1.2 - PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS, CAPACITAÇÃO E PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES

A AGR-TUBARÃO fez-se representar nos seguintes eventos durante o exercício de 2012:

- 6º Conferencia de Saneamento em São Paulo, auditório Hotel Park Plaza, de 13/03 a 15/03/2012,
- Curso de Capacitação e Certificação em Ouvidoria realizado em Florianopolis, Hotel Inter City de 26 06 a 28 06 2012,
- XIV Ciclo de Estudos de Controle Publico da Administração Municipal, promovido pelo TCE/SC, na FUCAP em Capivari de Baixo em 05 07 2012,
- Treinamento promovido pela Amurel em Contabilidade Publica para Gestores, em 03 08 2012,

e) Assembléia Geral Ordinária promovida pela ACIT em 05 12 2012;

A AGR-TUBARÃO participou 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;
- c) Conselho Municipal de Defesa do Meio Ambiente - COMDEMA

1.1.3 – MODERNIZAÇÃO NA ÁREA DE TI

- a) Melhorias no site www.agr.sc.gov.br: Conclusão da implementação da área inteligente do sistema de avaliação, por indicadores, dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário: SISTEMA DE INDICADORES TÉCNICOS – ABASTECIMENTO DE ÁGUA, modulo II,
- b) Aluguel de serviços de contabilidade pública, folha de pagamento, recursos humanos e compras, em ambiente Windows junto a Betha Sistemas.
- c) Contratação da LOCAWEB, para “hospedagem” do nosso site.

1.1.4 – AQUISIÇÃO DE MÓVEIS E EQUIPAMENTOS

- a) Aquisição de 3 (três) aparelhos de refrigeração tipo “Splitt” da marca Komeco, para instalação nas duas salas dos novos Superintendentes e na sala de reuniões,
- b) Aquisição de 2 (duas) mesas, 5 (cinco) armários, 3 (três) balcões, 06 poltronas diretor e 2 (duas) poltronas Presidente, tudo para mobiliar as duas salas novas, a sala de reuniões e complementar a mobília das salas existentes,
- c) Aquisição de divisórias para fazer a adaptação da antiga garagem em salas para os novos superintendentes,
- d) Aquisição de 2 (dois) NOTEBOOKS Acer Intel e um computador kit gabinete para uso dos novos Superintendentes e da ouvidora,

1.1.5 – SEGURANÇA

- a) Contratação de vigilância eletrônica 24 horas;
- b) Fechadura elétrica para porta principal da AGR-TUBARÃO;

1.1.6 – COMUNICAÇÃO

- Assinatura dos jornais Diário do Sul e Notisul;
- Locação de duas copiadoras,
- Afiliação da AGR - TUBARÃO na ABAR – Associação Brasileira das Agencias Reguladoras em 07 novembro 2012.

1.1.7- NORMAS DE PROCEDIMENTOS E REGULAMENTAÇÕES DA AGR TUBARÃO

- a) Lei Complementar 060/2012 de 17 de fevereiro de 2012 – Altera a Lei Complementar 020/2008, que dispõe sobre a criação da Agencia Reguladora das Águas de Tubarão – AGR – TUBARÃO e da outras providencias;
- b) Resolução 003/2012 - de 13 de setembro de 2012. Aprova o projeto padrão de “abrigo do cavalete de ligação de água “ ou “caixa padrão de hidrômetro”, a ser exigido do usuário do sistema de abastecimento de água no Município de Tubarão, pela Concessionária;
- c) Resolução 004/2012 - de 19 de outubro de 2012. Altera a Resolução 001/2009, transferindo as atribuições da AGR-TUBARÃO para a Concessionária operadora do sistema de água e esgotamento sanitário do Município de Tubarão, quanto à aprovação de projetos para implantação de redes de água e esgotamento sanitário em loteamentos.

- d) Resolução 005/2012 – de 31 de outubro de 2012. Cria o Programa de Medição individual de Água e fixa os requisitos mínimos a serem atendidos pelos agentes incorporadores e condomínios, para aprovação de projeto, implantação de medição, leitura, emissão de contas individuais, cortes e religações pela Concessionária.
- e) Resolução 006/2012 – de 31 de outubro de 2012. Fixa o plano de amostragem de controle da qualidade de água conforme determina o art. 41 da Portaria 2914, de 12 de dezembro de 2011, do Ministério da Saúde.

1.1.8 - 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.

1.1.9 - INSTALAÇÕES ATUAIS DA AGR – TUBARÃO

Segundo pavimento de um edifício localizado na Rua Piedade, nº 242, centro, Tubarão, SC, 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 e cozinha.

Foram realizadas no corrente ano, reformas na antiga garagem, transformando-a em duas salas para abrigar os dois novos Superintendentes.

1.1.10 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ÁREA ADMINISTRATIVA

A Agência Reguladora atuou em conformidade com a legislação vigente, regulando e fiscalizando os serviços prestados pela Operadora do Sistema. Até 28 02 2012, auxiliou 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.

A AGR-TUBARÃO iniciou o ano 2012 auxiliando o FUNDASA nos itens citados no parágrafo anterior até a data de assunção e acompanhou a transição da operação do S.A.A.E.S., para a nova Concessionária vencedora do processo licitatório N° 001/2010, que teve a assinatura do contrato em 14 fevereiro de 2012 e assunção do sistema em 01 marco de 2012.

Os sistema de indicadores no *site* www.agr.sc.gov.br, gerou maior facilidade aos usuários e aos acessos pela sociedade em geral.

1.2 - FINANCEIRO

1.2.1 - DOTAÇÃO

O Orçamento Geral do Município de Tubarão para o exercício de 2012 dotou a AGR-TUBARÃO em R\$1.320.000,00 (Um milhão e trezentos e vinte mil reais), através da Lei de Diretrizes Orçamentárias nº 3.711 de 13 de DEZEMBRO de 2011, com a seguinte discriminação:

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

3.1.90.00 – Pessoal e encargos sociais.....R\$ 831.000,00
3.3.90.00 – Outras despesas correntes.....R\$ 417.700,00

4.4.90.00 – Investimentos.....	R\$ 71.300,00
Total	R\$1.320.000,00

Cabe ressaltar que a partir de 01 março de 2012, a AGR-TUBARÃO passou a receber mensalmente, conforme previsto no contrato de Concessão, a Taxa de Fiscalização e Regulação a base de 3,5% sobre os valores efetivamente creditados na conta da Concessionária, provenientes do faturamento da prestação dos serviços delegados.

1.2.2 - DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS DA AGÊNCIA

Posição financeira da AGR-TUBARÃO no dia 31 de dezembro de 2012:

- Saldo total em c/c Caixa Econômica Federal.....R\$ 965.455,14
- Total geral disponível:R\$ 965.455,14

1.2.3 – PROCESSOS DE COMPRAS E SERVIÇOS

No exercício do ano de 2012, a AGR-TUBARÃO concluiu trinta e seis processos:

- Processo 14.740/2011 – Desenvolvimento WEB -Sistema de Indicadores.
- Processo 15.232/2011 – Locação Veículo para uso AGR,
- Processo 15.234/2011 – Contratação Vigilância Eletrônica.
- Processo 15.237/2011 – Assinatura TV Cabo e Internet.
- Processo 15.239/2011 – Assinatura anual de jornais diários.
- Processo 15.461/2012 – Betha Sistemas - Licença Uso Programas.
- Processo 15.641/2012 – Locação Imóvel para AGR.
- Processo 15.726/2012 – Loca web Hospedagem site.
- Processo 62.441/2012– Betha Sistemas – Licença uso Programas
- Processo.63.024/2012– ART fiscalização obras.
- Processo 63.171/2012 – Inscrição 6º Conferencia Saneamento e Contabilidade
- Processo 63.198/2012 – Passagens áreas para Brasília 6º Conferencia,
- Processo 63.900/2012 – Vale transporte.
- Processo 63.907/2012 – Aquisição dois Notebook e um Computador..
- Processo 63.995/2012 – Certificado Digital
- Processo 64.442/2012 – Recarga Gás Ar Condicionado.
- Processo 64.576/2012 – Locação duas copiadoras
- Processo 64.603/2012 - Confecção 04 carimbos
- Processo 64.607/2012 – Contratação fornecimento combustível

- Processo 64.933/2012 - Anuidade CREA serviços AGR
- Processo 65.487/2012 – Contratação Telefonia Celular,
- Processo 65.652/2012 – ART Fiscalização obras
- Processo 65.867/2012 – Sistema Indicadores Gestão Água
- Processo 65.871/2012 – Taxa CREA Fiscalização
- Processo 67.886/2012 – Conserto Válvula Banheiro
- Processo 67.995/2012 – Curso de Ouvidoria Inscrição
- Processo 67.996/2012 – Hospedagem curso Ouvidoria
- Processo 68.759/2012 – Certificado Digital
- Processo 69.423/2012 – Coroa Flores falecimento Prefeito Municipal
- Processo 69.424/2012 – Aquisição três Split Komeco
- Processo 69.426/2012 - Aquisição Divisórias
- Processo 69.505/2012 – Aquisição móveis: cadeiras, mesas, balcões, armários
- Processo 70.482/2012 – Curso Amurel Contabilidade Publica
- Processo 71.256/2012 – Impressão Relatório Anual
- Processo 71.767/2012 – Pintura parte interna AGR.
- Processo 77.063/2012 – Aquisição 01 roteador.

1.2.4 –MATRIZ TARIFÁRIA DA CONCESSÃO DO S.A.A.E.S.

A Lei Complementar Municipal nº 020, de 27 de junho de 2008, em seu artigo nº 4, item X, determina que seja de competência da AGR-TUBARÃO, analisar e autorizar os reajustes e, quando for o caso as revisões das tarifas e demais contraprestações pecuniárias devidas pela prestação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Com a concessão outorgada em 14 fevereiro de 2012 através do contrato 038/2012 e assunção do sistema de abastecimento de água e tratamento de esgoto sanitário em 01 março 2012, pela Concessionária Tubarão Saneamento, em 01 maio 2012 foi implementada a matriz tarifaria vencedora da licitação, conforme abaixo. O reajuste desta tarifa, somente ocorrerá um ano após, ou seja, em 01 maio de 2013.

Categoria	Tipo	Faixa de Consumo (m3/mês)	Fator p/ cálculo da Tarifa de Água e Esgoto (R\$/m3)	TMA Proposta	Tarifação proposta (R\$/m3)
1	RESIDENCIAL SOCIAL	0 a 10	0,0853	4,82	R\$ 0,41
		11 a 20	0,2452		R\$ 1,18
2	RESIDENCIAL	0 a 10	0,4614		R\$ 2,22
		11 a 20	0,8514		R\$ 4,10
		21 a 30	0,9768		R\$ 4,71
		31 a 50	1,195		R\$ 5,76
		> 50	1,4324		R\$ 6,90
3	COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA	0 a 10	0,6851		R\$ 3,30
		> 11	1,1409		R\$ 5,50

1.2.5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ÁREA FINANCEIRA

Os Balanços Patrimoniais e Financeiros 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.

De acordo com o Ofício TCE / SEG 16.663/11 de 05 de setembro de 2011 e o ofício TCE / SEG 17.037/11 de 12 de setembro de 2011, o Egrégio Plenário do Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina aprovou as contas da AGR-TUBARÃO dos exercícios 2008 e 2010.

Com relação aos exercícios 2009, 2011 e 2012, o TCE-SC não autuou as contas da AGR-TUBARÃO, considerando-as como regular.

2 - DA SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA

O ano de 2012, quanto a área técnica da AGR-TUBARÃO, foi caracterizado pela alteração no quadro funcional com a admissão de mais 1 (um) Superintendente Técnico, por meio de mandato, amparado pela Lei Complementar Municipal n.º 060 de 17 de fevereiro de 2012.

O Superintendente Geral da AGR-TUBARÃO, por meio da Portaria n.º 004 de 22 de março de 2012, designou o Superintendente Técnico Eng. Marcelo Fernandes Matos para responder pela área de “Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário” e o Superintendente Técnico Eng. Aristeu Cavalca para responder pela área de “Manejo de Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial”.

Diante disto, este Ente Regulador ficou dividido em duas grandes áreas de atuação técnica, atendendo a Lei Federal 11.445/2007, regulando e fiscalizando as áreas integrantes no saneamento básico, que são: Abastecimento de Água Tratada, Esgotamento Sanitário, Manejo de Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial.

Em 2012 houve a outorga do S.A.A.E.S. para a nova concessionária, denominada Tubarão Saneamento S.A., vencedora do processo licitatório N° 001/2010, que teve a assinatura do contrato em 14 de fevereiro de 2012 e assunção do sistema em 01 março de 2012.

Pode-se destacar ainda a elaboração, complementação e aprovação do Plano Municipal de Saneamento Básico – PSB, visto que em 2008 somente havia sido elaborado Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE.

O PSB sancionado pela Lei Municipal 3.756 de 1º de junho de 2012, portanto atende a legislação federal 11.445/2007 e contempla as quatro áreas do saneamento.

2.1. – ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

2.1.1 - FISCALIZAÇÃO

O Fundo Municipal de Saneamento Básico do Município de Tubarão – FUNDASA foi o responsável pela gestão do S.A.A.E.S. municipal até o dia 29 de fevereiro de 2012.

Neste período, a AGR-TUBARÃO realizou procedimentos de fiscalização em contratos do FUNDASA que estavam em vigor e acompanhou a obra do muro de contenção da Estação de Tratamento de Água de “forma preventiva”, visto que a fiscalização regular quanto a execução da obra perante o Crea-SC e PMT foi realizada por empresa especializada que elaborou o projeto, devido a alta complexidade e risco de moradores limítrofes.

A Concessionária Tubarão Saneamento S.A. constatando a paralisação das obras de construção do Muro de contenção da ETA enviou a Carta n. 185/2012/TSS comunicando o fato e demonstrando preocupação quanto ao risco de erosão e rompimento do Reservatório da ETA, risco aos vizinhos em caso de rompimento e de que fosse interrompido o abastecimento na cidade de Tubarão.

Prontamente, este Ente Regulador que atuava de forma preventiva, abriu a Ouvidoria nº 95 e iniciou “Ação de fiscalização” atuando a partir deste momento de “forma direta”, buscando resguardar os valores arrecadados por meio da Tarifa de Água e investidos no contrato de execução do Muro da ETA e bem como a continuidade no abastecimento S.A.A.E.S.

O Relatório da Ação de Fiscalização que se encontra a disposição nos arquivos da AGR-TUBARÃO apresentou as constatações, as não conformidades e orientações pertinentes.

Contudo até 31 de dezembro de 2012 a obra ainda não havia sido reiniciada, porém, a Tubarão Saneamento realizou ações pontuais e eliminou os riscos quanto ao sistema, aterrando o local escavado.

Quanto a fiscalização do Contrato de Concessão do S.A.A.E.S. este Ente Regulador realizou diversas ações de fiscalização de forma presencial e por meio de solicitação de documentos, que ensejaram no **Relatório Anual da Regulação – ANO I** que está a disposição nas dependências da AGR-TUBARÃO e no site da agência.

2.1.2 - REGULAÇÃO

Regulação é o conjunto de técnicas ou ações que, ao serem aplicadas a um processo, organização ou sistema, permitem alcançar a estabilidade, ou a conformidade continuada, por meio de um comportamento previamente definido e almejado.

No ano de 2012 foram publicadas as seguintes resoluções:

- **RESOLUÇÃO Nº 003, DE 13 DE SETEMBRO DE 2012** - Aprova o projeto padrão de “abrigo do cavalete de ligação de água” ou “caixa padrão de hidrômetro”, a ser exigido do usuário do sistema de abastecimento de água no Município de Tubarão, pela CONCESSIONÁRIA
- **RESOLUÇÃO Nº 004, DE 19 DE OUTUBRO DE 2012.** - Altera a Resolução 001/2009, transferindo as atribuições da AGR-TUBARÃO para a Concessionária operadora do sistema de água e esgotamento sanitário do

Município de Tubarão, quanto à aprovação de projetos para implantação de redes de água e esgotamento sanitário em loteamentos.

- **RESOLUÇÃO Nº 005, DE 31 DE OUTUBRO DE 2012.** - Cria o Programa de Medição Individual de Água e fixa os requisitos mínimos a serem atendidos pelos agentes incorporadores e condomínios, para aprovação de projeto, implantação de medição, leitura, emissão de contas individuais, cortes e religações pela CONCESSIONÁRIA.
- **RESOLUÇÃO Nº 006, DE 31 DE OUTUBRO DE 2012.** - Fixa o plano de amostragem de controle da qualidade da água conforme determina o Art. 41 da Portaria 2914, de 12 de Dezembro de 2011, do Ministério da Saúde.

2.2 – MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DRENAGEM PLUVIAL

O Marco Regulatório do Saneamento Básico no Brasil, surgiu com a Lei Federal Nº 11.445 de 2007, quando foram estabelecidas obrigações mais abrangentes e definitivas nesta questão, a todos os municípios brasileiros.

A mais urgente e que é condição para o município ter acesso a recursos federais destinados a ações de Saneamento Básico, foi a elaboração de seu respectivo Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB), contendo o diagnóstico, objetivos, programas, projetos, ações e mecanismos de avaliação de todos os quatro pontos que compõem o conceito de Saneamento

Diante desta realidade, a AGR Tubarão, promoveu a alteração da lei de sua criação, através da aprovação da Lei Complementar Nº 060 de 17/02/2012, consolidando em suas atribuições de Ente Regulador, todos os quatro itens conceituais do Saneamento Básico.

O município então, através do FUNDASA, contratou em 17/05/2011, a empresa NOTUS - Serviços de Engenharia S/C Ltda para a elaboração do complemento do plano, e a AGR-TUBARÃO dentro de suas atribuições legais, assessorou a empresa com participação presencial em todas as ações que originaram a elaboração da versão final do Plano Municipal de Saneamento Básico, que findou por aprovado em 01 de Junho de 2012 na Câmara de Vereadores de Tubarão, através da Lei Municipal Nº 3.756/2012.

2.2.1 – ATUAÇÃO

A AGR-TUBARÃO atuou em seu primeiro ano na área de **Manejo de Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial** planejando, participando de reuniões setoriais, auxiliando na fiscalização, por meio de cooperação técnica, orientando a Municipalidade quando identificado problemas nos referidos segmentos do saneamento básico.

Destacam-se as ações abaixo relacionadas:

- Alteração da Lei Complementar 020/2008 da Criação da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão, objetivando ampliar suas atribuições, conforme estabelecido pela Lei Federal Nº 11.445 de 2007, incluindo os segmentos de manejo de resíduos sólidos e drenagem pluvial, através da Lei Complementar Nº 060/2012, que foi aprovada pela Câmara dos Vereadores de Tubarão em 17 de Fevereiro de 2012;
- Assessoramento e participação presencial em todas as ações junto aos setores da administração municipal e seus contratados, para o levantamento de dados objetivando compor o diagnóstico da situação do município, nas áreas de **manejo de resíduos sólidos e drenagem pluvial** para elaboração do Plano Municipal de Saneamento Básico;

- Participação ativa em todas as audiências públicas requeridas legalmente, para a legitimação do processo de elaboração do Plano e da aprovação de sua Versão Final em 01 de junho de 2012, pela Câmara Municipal de Vereadores;
- Apresentação, das atividades e atribuições da AGR-TUBARÃO, bem como do PMSB aprovado, à equipe de transição do novo governo eleito em 2012, com a presença do Prefeito e Vice Prefeito eleitos;
- “Ação Conciliatória” por ocasião da paralisação da coleta do RSU no município em Dez/2012 (10/12/2012), provocada unilateralmente pela empresa contratada para a destinação final. Sob a alegação de dificuldades financeiras a empresa resolveu unilateralmente, reduzir o horário de recebimento dos resíduos, provocando o atraso da descarga dos caminhões coletores, e a falta de cumprimento dos roteiros e frequências de coleta, e por conseqüência, o acúmulo de resíduos domiciliares nas vias públicas. A AGR, na sessão conciliatória com os operadores do sistema, invocou o contrato, que estabelecia o período contínuo de operação de até 24 horas diárias, e solicitou o imediato retorno às condições contratuais de operação do Aterro Sanitário. Foi prontamente atendida, e o serviço reiniciado imediatamente, regularizando a situação da coleta dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) no município;
- Participação como membro do Grupo de Trabalho formado para proceder a organização jurídica e técnica do CONSÓRCIO CATARINA DE SANEAMENTO, cujo objetivo principal é o de permitir acesso a recursos públicos federais, aplicáveis em soluções consorciadas para o manejo e destinação final dos resíduos sólidos urbanos de 18 municípios da região sul do Estado que aderiram o consórcio;

- Participação ativa em todas as reuniões mensais do **CONDEMA** - Conselho de Desenvolvimento do Meio Ambiente, da Fundação Municipal do Meio Ambiente de Tubarão/SC, para discussão dos seguintes pontos principais:
 - I. - Logística Reversa – discussões com entidades de classe para a elaboração de acordos setoriais para implementação de sistemas de logística reversa, conforme determina a Lei Federal Nº 12.305 de 2010 em seu artigo 33, para seis (6) grupos de resíduos:
 - a. Agrotóxicos, seus resíduos e embalagens.
 - b. Pilhas e Baterias.
 - c. Pneus.
 - d. Óleos Lubrificantes, seus resíduos e embalagens.
 - e. Lâmpadas fluorescentes, de vapor de sódio e mercúrio e de luz mista.
 - f. Produtos eletroeletrônicos e seus componentes.
 - II. Ampliação e incentivo a separação dos resíduos na origem (domicílios), para incrementar a coleta seletiva já implantada no Município;
 - III. Ações para incentivar a organização dos catadores de resíduos em associações e/ou preferencialmente cooperativas, com o objetivo promover a inclusão social, melhorar a renda, e ampliar o aproveitamento de resíduos recicláveis.

- **Atendimento à Câmara de Vereadores** através de seus requerimentos quanto à qualidade dos serviços de coleta de resíduos sólidos, e a necessidade de execução de obras pontuais de drenagem pluvial urbana, canal legítimo de reivindicações dos cidadãos;

- **Ações junto a Prefeitura Municipal de Tubarão**, responsável direta pela execução dos serviços de manejo de resíduos sólidos e drenagem pluvial.

Com relação à drenagem Pluvial, a situação do município de Tubarão, conforme diagnostica o PMSB, não é confortável. Apesar das obras pontuais de macro e micro drenagem em andamento, o município

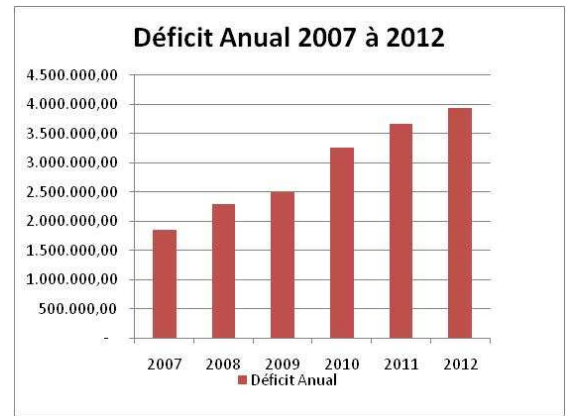
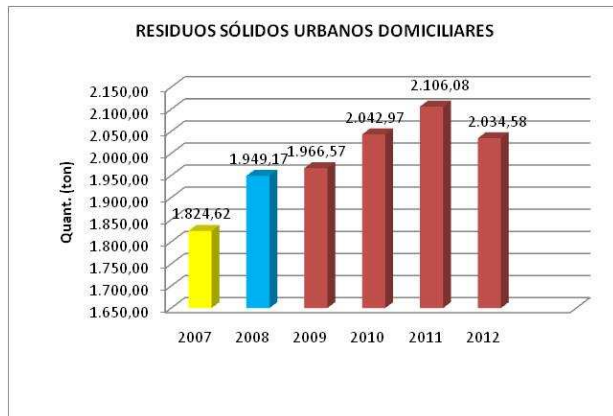
carece de um projeto municipal amplo de drenagem pluvial, que contemple de forma integrada toda a sua área territorial.

A atuação da AGR-TUBARÃO, nesta área, mais do que buscar junto ao poder público municipal responsável direto pelo serviço de drenagem pluvial urbana, soluções pontuais requeridas pelos cidadãos, diretamente a AGR ou através da câmara de vereadores, foi a de conscientizar o Município da necessidade de adotar uma visão macro para a drenagem pluvial, conscientes de que as condições de relevo e localização urbana da cidade são extremamente desfavoráveis, e requer recursos igualmente vultosos, dos quais o município não dispõe. É necessário então que primeiramente o município se mobilize para buscar recursos federais para a elaboração de um projeto macro e abrangente para drenagem e manejo das águas pluviais.

2.2.2 – RSU - COLETA CONVENCIONAL - QUANTITATIVOS ANUAIS (2007 À 2012)

A tabela abaixo apresenta a evolução quanto a geração, arrecadação e despesa da Coleta Convencional, referente a Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) no período 2007 a 2012.

Ano	Coleta e transporte				Disposição Final		Valor Total	Valor Total	Déficit	POPULAÇÃO UNID	GERAÇÃO PERCAPTA KG/DIA
	Quant ton	Méd Mês ton	Pr. U.Méd R\$/ton	Valor Anual R\$	P. U.Méd R\$/ton	Valor Anual R\$	Geral R\$	Arrecadado R\$	Anual R\$		
2007	21.895,48	1.824,62	59,49	1.302.562,11	55,64	1.218.202,86	2.520.764,97	667.158,30	- 1.853.606,67	92.567	0,65
2008	23.390,04	1.949,17	66,31	1.551.018,87	62,00	1.450.144,08	3.001.162,95	713.633,30	- 2.287.529,65	93.000	0,69
2009	23.598,82	1.966,57	71,25	1.681.380,34	65,85	1.553.912,02	3.235.292,36	739.731,87	- 2.495.560,49	94.000	0,69
2010	24.515,61	2.042,97	86,50	2.120.561,83	73,92	1.812.081,21	3.932.643,03	674.474,15	- 3.258.168,88	97.235	0,69
2011	25.272,96	2.106,08	97,61	2.466.996,87	81,15	2.050.888,42	4.517.885,29	842.707,33	- 3.675.177,96	97.833	0,71
2012	24.414,93	2.034,58	106,44	2.598.637,56	92,25	2.252.189,37	4.850.826,93	909.638,58	- 3.941.188,35	98.412	0,68
Total	143.087,84			11.721.157,57		10.337.417,95	22.058.575,53		-17.511.232,00		
Méd Ano	23.847,97	1.987,33	81,27	1.953.526,26	71,80	1.722.902,99	3.676.429,25		-2.918.538,67		



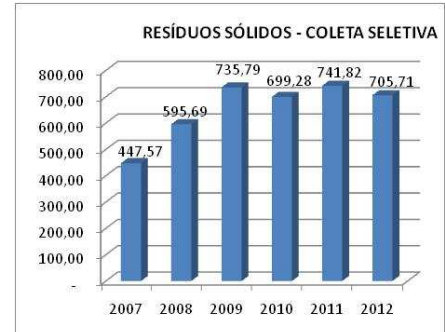
Nota-se que apesar da estagnação do crescimento quantitativo do resíduos sólidos a partir de 2010, o déficit financeiro continuou em crescimento com um percentual médio de 10% a.a.

2.2.3 - RSU - COLETA SELETIVA - QUANTITATIVOS ANUAIS (2007 À 2012)

A tabela a seguir apresenta a evolução quanto a geração e despesa da Coleta Seletiva, referente a Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) no período 2007 a 2012 e um comparativo com os custos de Coleta Convencional, mostrando um desequilíbrio.

Mês/Ano	Quant ton	Média Mensal ton	Custo anual contrato R\$	Custo Unit. R\$/ton	Coleta - Transp. - Disposição		Quant. Min Equil. Contr. ton	Déficit Quant. ton
					Coleta Convencional			
					Preço Unit. R\$/ton	Valor R\$		
2007	447,57	37,30	R\$ 137.433,48	R\$ 307,07	R\$ 115,42	R\$ 51.656,29	1.193,31	-745,74
2008	595,69	49,64	R\$ 137.433,48	R\$ 230,71	R\$ 128,77	R\$ 76.704,78	1.072,51	-476,82
2009	735,79	61,32	R\$ 143.465,29	R\$ 194,98	R\$ 137,06	R\$ 100.848,91	1.047,48	-311,69
2010	699,28	58,27	R\$ 195.155,52	R\$ 279,08	R\$ 161,10	R\$ 112.653,56	1.228,91	-529,63
2011	741,82	61,82	R\$ 201.050,62	R\$ 271,02	R\$ 177,83	R\$ 131.914,39	1.131,22	-389,40
2012	705,71	58,81	R\$ 240.795,57	R\$ 341,21	R\$ 198,22	R\$ 139.889,19	1.216,32	-510,61
Total	3.925,86		1.055.333,96			613.667,12	6.889,75	- 2.963,89
Méd Ano	654,31	54,53		270,68				

Esta tabela além de apresentar os dados absolutos da coleta seletiva faz uma análise financeira comparativa com o contrato de coleta convencional. Nota-se que o ponto de equilíbrio entre os custos é representado por um quantitativo, ou seja, o que se recolhe pela coleta seletiva reduz igual quantidade na coleta convencional. Portanto os custos da coleta seletiva seriam iguais a redução dos custos da coleta convencional com as quantidades apresentadas nas colunas a direita da tabela acima.



Este equilíbrio nunca foi alcançado o que reforça a necessidade de medidas urgentes para incentivar a separação domiciliar dos resíduos recicláveis.

Além dos quantitativos de resíduos recolhidos pelo programa de coleta seletiva no município, foi estimado também que foram coletados aproximadamente 125 ton/mês x catadores autônomos.

2.2.4 – LIMPEZA PÚBLICA URBANA - DESPESA ANUAL (2012)

A tabela abaixo apresenta as despesas com a Limpeza Pública Urbana, no ano de 2012, consistindo na varrição e capina de praças e ruas, bem como, jardinagem e poda.

O Município não quantifica os resíduos recolhidos neste serviço, é estimado que seja na ordem de 400 toneladas mês, de acordo com PMSB.

Mês/Ano	Quant	Custo Mensal		Déficit	
		contrato		Financ.	
	ton	R\$		R\$	
Jan	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Fev	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Mar	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Abr	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Mai	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Jun	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Jul	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Ago	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Set	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Out	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Nov	400,00	R\$	104.090,85	-R\$	104.090,85
Dez	400,00	R\$	104.090,85		
Total	4.800,00	R\$	1.249.090,20	-R\$	1.249.090,20
Méd Mês	400,00	R\$	104.090,85		

2.2.5 – RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (PÚBLICO) - DESPESA ANUAL (2012)

A tabela a seguir apresenta as despesas com a Coleta e Destinação final dos Serviços Públicos de Saúde, no ano de 2012, em postos de saúde e clínicas municipais. Não incluindo o sistema privado de saúde, que são hospitais, clínicas, ambulatórios fabris, consultórios médicos e odontológicos.

ANO 2012					
Mês/Ano	Quant	Custo Unitário		Valor	
				Financ.	
	ton	R\$		R\$	
Jan	0,72	R\$	4.400,00	R\$	3.146,00
Fev	0,735	R\$	4.400,00	R\$	3.234,00
Mar	0,751	R\$	4.400,00	R\$	3.304,40
Abr	1,453	R\$	4.400,00	R\$	6.394,52
Mai	1,236	R\$	4.400,00	R\$	5.439,02
Jun	1,103	R\$	4.400,00	R\$	4.851,00
Jul	1,069	R\$	4.400,00	R\$	4.704,00
Ago	1,336	R\$	4.400,00	R\$	5.879,98
Set	1,036	R\$	4.400,00	R\$	4.556,99
Out	1,052	R\$	4.400,00	R\$	4.630,52
Nov	1,100	R\$	4.400,00	R\$	4.840,00
Dez	1,298	R\$	4.400,00	R\$	5.711,20
Total	12,88			R\$	56.691,62
Méd Mês	1,08	R\$	4.400,00		

2.2.6– DESPESAS TOTAIS COM RSU E Rss – 2012

A tabela abaixo apresenta de forma consolidada as despesas com a coleta e destinação de todos os resíduos sólidos dos municípios, incluindo também a receita e o déficit.

SERVIÇO PÚBLICO	DESPESA MÉDIA MENSAL (R\$)	DESPESA ANUAL (R\$)	RECEITA ANUAL (R\$)	BALANÇO (R\$)
I - RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS DOMIC.	404.235,58	4.850.826,93	909.638,58	- 3.941.188,35
II - COLETA SELETIVA	20.066,30	240.795,57	-	- 240.795,57
III - LIMPEZA PÚBLICA URBANA	104.090,85	1.249.090,20	-	- 1.249.090,20
IV - RESÍDUOS DE SAUDE	4.772,00	56.691,62	-	- 56.691,62
TOTAL	533.164,73	6.397.404,32	909.638,58	- 5.487.765,74

2.2.7– CONSIDERAÇÕES REFERENTES A RESÍDUOS SÓLIDOS

Conforme o PSB aprovado em junho de 2012, o diagnóstico relativo ao manejo dos resíduos sólidos urbanos domiciliares mostra um modelo de operação em aterro sanitário aliado a um sistema de coleta seletiva, que embora atenda a legislação ambiental em vigor, que está totalmente deficitário sob o ponto de vista econômico, e ecologicamente incipiente, na medida em que não apresenta um aproveitamento significativo e adequado destes resíduos.

Embora o Município, ainda não tenha adotado a recomendação do PMSB, a respeito da necessidade de caracterização do resíduo em manejo, se adotarmos os dados apresentados no plano, para municípios da região com características semelhantes ao município de Tubarão/SC, podemos verificar que o aproveitamento de resíduos recicláveis ou reutilizáveis, é extremamente baixo:

Composição Gravimétrica Adotada no PMSB : Orgânicos – 45 %
Recicláveis - 40 %

Rejeitos - 15 %

Tipo	Peso (ton)	%
RSU Domésticos Conv.	2.035	91,71
Coleta Seletiva	59	2,66
Coleta Informal Catadores	125	5,63
Total de Resíduos	2.219	100,00
Recicláveis Contidos nos RSU (40% peso total)	888	100,00
Recicláveis coletados	184	20,72
Recicláveis remanesc. no RSU	704	79,28

*Valores acima se referem a quantidades médias mensais no ano 2012.

Estes números mostram claramente que o sistema de Coleta Seletiva em operação no município requer uma revisão urgente, quanto a sua eficácia, para avaliação dos pontos fracos, a serem atacados de forma imediata e enérgica.

Parte da população negligencia o programa, pela descrença em relação ao destino final deste material.

É necessário então definir claramente em contrato sua destinação final, instituir programas educacionais a começar pelos ambientes escolares municipais, estaduais e privados, investir em divulgações criativas na mídia local salientando a importância da separação seletiva na origem (domicílios) e a responsabilidade que temos como cidadãos com o ambiente em que vivemos. Mostrar também ao cidadão que os valores gastos com o RSU seriam reduzidos com a ampliação da coleta seletiva e conseqüentemente poderiam ser investidos em outras obras e/ou serviços requeridos no município.

Sob o ponto de vista econômico, o déficit do sistema público de manejo do município é flagrante. Em 2012, o valor arrecadado pelo município pela cobrança da “taxa de lixo”, via carnê do IPTU, foi de **R\$ 909.638,58**, ao passo que os custos totais com o manejo dos

RSU, limpeza pública urbana e manejo dos resíduos de saúde, foram de **R\$ 6.397.404,32**, ou seja, caracterizando um déficit financeiro de **R\$ 5.487.765,74, (85,78 %)**.

Este desequilíbrio econômico dos contratos vem se agravando ao longo do tempo, pela falta de uma visão integrada para alcançar o equilíbrio do sistema.

Aumentar meramente a “taxa do lixo” seria uma solução simplista, socialmente antipática, e ambientalmente inadequada.

Os governos devem primeiramente equacionar o seu dever ambiental de promover a redução da geração de RSU pela sociedade, e paralelamente, implantar um modelo de gestão de manejo dos RSU de forma gradativa para o seu aproveitamento econômico adequado.

Torna-se urgente que o município implemente as recomendações contidas no PSB e desenvolva um Plano Integrado de Gestão de Resíduos Sólidos Urbanos, pois com a associação destes fatores, o reequilíbrio econômico destes serviços públicos, certamente será alcançado.

3 – SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA

A Superintendência Jurídica foi instituída na AGR-TUBARÃO, no ano de 2012, por meio de mandato, amparado pela Lei Complementar Municipal n.º 060 de 17 de fevereiro de 2012.

Diversas atividades foram realizadas neste primeiro ano, conforme tópicos abaixo:

- Análise do Contrato de Concessão de Abastecimento de Água e Esgoto, listando as providências que devem ser tomadas para cumprimento dos requisitos contratuais.
- Elaboração de Parecer sobre pedido de prorrogação de prazo para entrega das apólices de seguro da Concessionária, de acordo com a Cláusula 29.3 do Contrato de Concessão n. 038/2012.
- Análise das Apólices de Seguro apresentadas pela Concessionária, com conseqüente cobrança dos pontos faltantes.
- Elaboração de Parecer sobre necessidade de alteração da data base para reajuste da tarifa (de Março para Maio), alterando Cláusula 19.2 do Contrato de Concessão n. 038/2012.
- Análise da Garantia Contratual apresentada pela Concessionária no ato da assinatura do contrato, verificando os requisitos da Cláusula 30 do Contrato de Concessão.
- Orientação para elaboração das Resoluções que dispõem sobre Medição Individual de Água para Condomínios e Aprovação do projeto de “caixa padrão de hidrômetro”.
- Estudos para elaboração do Regimento Interno da AGR Tubarão.

- Elaboração, juntamente com os demais Superintendentes da AGR, do Projeto de Lei que estabelece condições para a instalação e assentamento de redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário, pela concessionária, em áreas não-regularizadas.
- Elaboração de Parecer sobre o acesso da AGR Tubarão ao Software de gestão operacional, administrativa e financeira da Concessionária e os limites de fiscalização da Agência.

4 – OUVIDORIA

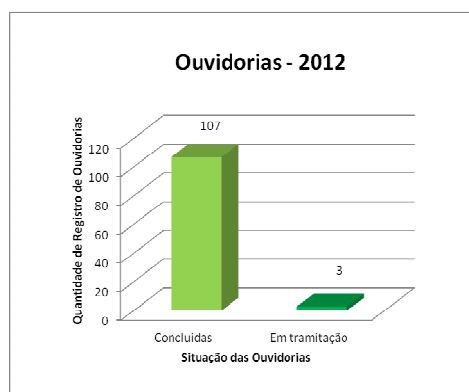
A ouvidoria é um canal de comunicação, com caráter mediador, que representa os interesses dos cidadãos no ambiente em que atua (Município de Tubarão), analisando e buscando soluções efetivas para as manifestações. Tem como objetivo promover a cidadania e a melhoria contínua do sistema de Saneamento Básico em nosso município, atuando com imparcialidade, preservando o direito de livre expressão de cada cidadão.

O papel da ouvidoria na AGR-Tubarão é intermediar os conflitos entre a empresa Prestadora de Serviço e os cidadãos do município de Tubarão, estabelecendo um ambiente harmônico, justo, e de confiança entre as partes.

O serviço de Ouvidoria realizado pela AGR-Tubarão, contribui significativamente para a melhoria da qualidade dos trabalhos realizados pela Operadora Concessionária Tubarão Saneamento S.A..

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.

Este Ente Regulador abriu 110 ouvidorias no período de Janeiro/2012 a dezembro/2012, sendo que 03 ouvidorias ainda estão em tramitação, conforme mostra o gráfico abaixo, indicando um índice de resolutividade de 97,3%.



As ouvidorias que ficaram em andamento foram as seguintes:

Ouvidoria nº 61 – Ampliação de Rede de Abastecimento de Água em terreno irregular por falta de processo de desmembramento e escrituração individual:

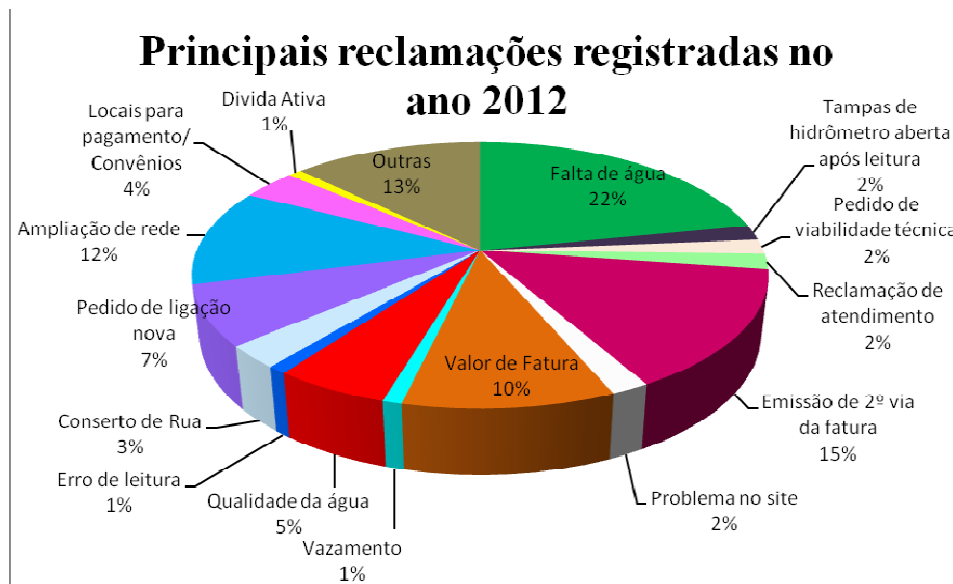
Encontra-se em andamento, A AGR esta aguardando que a usuária regularize esta situação.

Ouvidoria nº 95 – Conclusão do Muro da ETA: A Obra encontra-se paralisada desde agosto de 2012 e sua retomada depende da solução do litígio judicial entre a Prefeitura Municipal de Tubarão e a Empresa Souza & Esmeraldino Ltda., empresa contratada para execução da obra, em função de divergências entre ambos, em relação à necessidade de celebração de Termo Aditivo Contratual quantitativo e financeiro, para possibilitar a conclusão do Muro. A AGR aguarda a decisão judicial.

Ouvidoria nº 97 – Realocação do “Booster” do Bairro São Cristóvão que havia sido instalado provisoriamente em frente à residência da reclamante: Encontra-se em fase de estudo de viabilidade para definição do local para reinstalação do “Booster”, cuja execução esta prevista para 2013.

Além das ouvidorias, a AGR-Tubarão registrou neste mesmo período cerca de 720 atendimentos aos usuários dos serviços públicos de saneamento básico do Município de Tubarão, através dos seguintes meios de comunicação: telefone, e-mail, site, jornal, Câmara de Vereadores do Município de Tubarão e na sede da AGR-Tubarão.

O gráfico abaixo demonstra as principais reclamações realizadas pelos usuários do Sistema de Saneamento Básico do município de Tubarão no ano de 2012.



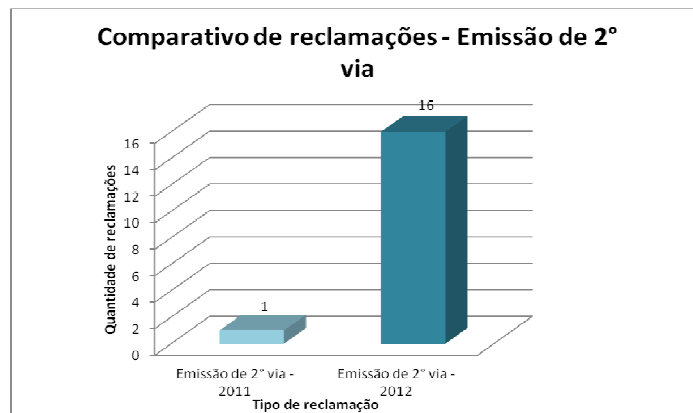
Mesmo que alguns assuntos apareçam repetidamente a cada ano, muitas medidas são adotadas pela área técnica e área jurídica em conjunto com a Ouvidoria no sentido de minimizar e/ou solucionar os problemas, prestando informações mais objetivas aos usuários sobre a conclusão do processo ou da demanda enviada.

4.1 – COMPARATIVO DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES

Nos gráficos abaixo, destacaremos os assuntos mais demandados no ano de 2012, com as respectivas explicações:

4.1.1 - SOLICITAÇÃO DE 2º VIA DA FATURA:

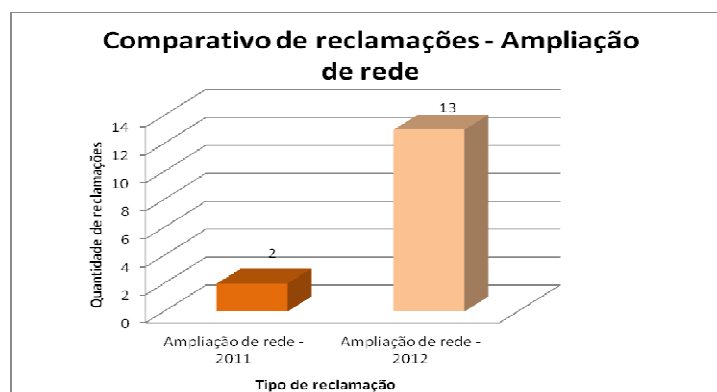
Após a assunção do sistema de Tratamento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Tubarão pela empresa Tubarão Saneamento S.A. em 01/03/2012, o *site* da Águas de Tubarão foi retirado de circulação, gerando assim o aumento de solicitação de emissão de segunda via de faturas. Todas as solicitações foram atendidas, com encaminhamentos via e-mail e impressão nas dependências do FUNDASA .



4.1.2 – AMPLIAÇÕES DE REDE:

A grande maioria das reclamações efetuadas neste Ente Regulador sobre este assunto, são de usuários que compraram imóveis através de recibo. Nestes casos o Ministério Público proibiu a ligação de água destes imóveis, com o objetivo de não permitir a proliferação de terrenos irregulares.

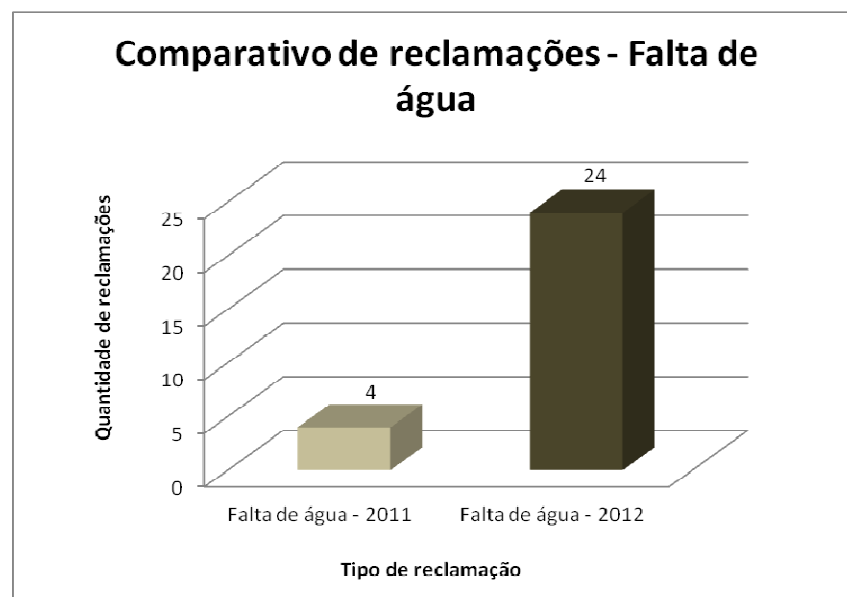
Visando o atendimento das reclamações, a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão, elaborou a Lei Complementar nº 066/2012 (Estabelece condições para a instalação e assentamento de redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário, pela concessionária, em áreas não regularizadas e dá outras providências), que foi aprovada e sancionada em 11/12/2012.



4.1.3 – FALTA DE ÁGUA

Em 2012 o percentual de reclamações de falta de água foi de 42% e ocorreram por causa de manutenções nas redes de abastecimento de água e por problemas internos das residências dos usuários, e 58% foram reclamações pertinentes a deficiência de rede, na grande maioria situadas no bairro Passagem.

A Concessionária informou que as obras de melhorias para o abastecimento e reservação deverão iniciar em agosto/2013, com previsão de finalização, para toda a cidade, em até 2 (dois) anos. Todos os usuários foram orientados a adequar a sua reservação interna, como prevê o Decreto Municipal nº2.539/2008.



5 – 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 2011, houve alteração do representante efetivo do **Poder Executivo** e seu suplente, bem como, do **Representante efetivo do Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Rio Tubarão**. 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	Rondinaldo Paiva de Lima Claudio Alberto Salomé Dutra (suplente)
Representante do Poder Executivo	Marlon Collaço Pereira Jackeline Fernandes Cirelli Mendes
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 Antonio Carlos Silvério (suplente)

5.1 – ATUAÇÃO

O Conselho Consultivo da AGR-TUBARÃO realizou 5 (cinco) reuniões ao longo do ano de 2012 analisando os seguintes temas abaixo:

Data	Pauta
11/01/2012	1. Apresentação do diagnóstico da Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial, referente a estudos do PSB, pela Empresa Notus, contratada pelo FUNDASA.
28/02/2012	1. Apresentação da versão FINAL do PSB, pela Empresa Notus, contratada pelo FUNDASA.
21/03/2012	1. Esclarecimento sobre o ISS, referente ao Consórcio Enops Esteio e Saneter; 2. Esclarecimento sobre o último aumento Tarifário; 3. Esclarecimento sobre faturamento no mês de transição do Fundasa p/ Tubarão Saneamento; 4. Eleição do Mandato tampão do presidente do Conselho, para período de 31/03/2012 à 09/11/2012;
31/07/2012	1. Apresentação sobre Ouvidoria da AGR-TUBARÃO 2. Informação sobre o PSB aprovado pela Câmara de Vereadores, referente a Lei 3.756 de 01/06/2012; 3. Apresentação Relatório Anual da AGR-TUBARÃO – ANO 2011
30/10/2012	1. Projeto de Resolução da AGR-TUBARÃO, que cria o Programa de Medição Individual de Água 2. Projeto de Resolução do Plano de Amostragem de Coleta e análise de Água; 3. Eleição do Novo presidente, período 10/11/12 à 09/11/2013.

6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A AGR-TUBARÃO cumprindo seu papel de regulação e fiscalização disponibiliza o presente relatório para utilização e conhecimento de toda comunidade Tubaronense com apoio de seus representantes institucionais que integram o Conselho Consultivo.

Este Ente Regulador procurou, de forma imparcial dirimir dúvidas e conciliar conflitos entre os atores envolvidos em todos os segmentos do saneamento básico no Município de Tubarão, seja pelas ouvidorias, resoluções ou reuniões conciliatórias.

Neste primeiro ano da agência atuando nos setores de limpeza pública e manejo de resíduos sólidos e drenagem pluvial vem consolidar um novo momento para o saneamento de Tubarão, focando este assunto fundamental para a sociedade local de forma atuante e responsável.

A área jurídica tem sido outra área a se destacar devido à complexidade do contrato de concessão, legislação na área de saneamento e direito do consumidor.

A fiscalização e regulação do primeiro ano do contrato de concessão dos serviços de água e esgoto mostrou que a AGR-TUBARÃO é peça fundamental para que a Municipalidade e o cidadão Tubaronense tenham garantias de cumprimento de metas, visto as conclusões que serão emitidas no Relatório Anual da Regulação – ANO I.