

**RESOLUÇÃO 011-2013  
 ANEXO I**

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

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

<b>CAMPO 02 – METAS DE SERVIÇO ADEQUADO</b>				
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	
	$\geq 7$			
02.06 IACS - Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços	Serviço Adequado		Medida no Ano	
	$\geq 7$			

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

	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone					
Atendimento Personalizado					
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos					

04.02

SE O FUNCIONÁRIO RESOLVEU SATISFACTORIAMENTE 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.	<b>16.633.595</b>		
1.1.	16.307.446		
1.2.	0		
1.3.	326.149		
<b>2.</b>	<b>769.304</b>		

**06.02. Planilha 02**

Especificações	PREVISTO ANO 1	REALIZADO ANO 20	REALIZADO %
1.	<b>16.633.595</b>		
1.1.	16.307.446		
1.2.	0		
1.3.	326.149		
<b>2.</b>	<b>769.304</b>		

**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.







