

**AGÊNCIA REGULADORA  
DE SANEAMENTO DE TUBARÃO**

**RELATÓRIO ANUAL DA  
REGULAÇÃO**

**CONTRATO 038/2012  
CONCESSÃO DOS S.A.A.E.S  
ANO 1**

**1º DE MARÇO DE 2012 À 28 DE FEVEREIRO DE 2013**

## SUMÁRIO

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

<b>SUMÁRIO</b>	<b>2</b>
<b>APRESENTAÇÃO</b>	<b>4</b>
<b>1 – METAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO</b>	<b>5</b>
<b>2 – ANDAMENTO DOS PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DA CONCESSIONÁRIA</b>	<b>8</b>
<b>3 – DISCRIMINAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS, DE QUALQUER NATUREZA</b>	<b>9</b>
3.1 - INVESTIMENTOS EM OPERAÇÃO DO SISTEMA	9
3.2 - INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA	11
3.3 - INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO	13
<b>4 – DISCRIMINAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS USUÁRIOS DOS S.A.A.E.S. PELA CONCESSIONÁRIA, DE ACORDO COM O ANEXO II DO CONTRATO DE CONCESSÃO (SERVIÇOS COMPLEMENTARES)</b>	<b>13</b>
<b>5 – EVOLUÇÃO DOS DADOS REPRESENTATIVOS DOS SISTEMAS E SERVIÇOS</b>	<b>17</b>
5.1 HISTOGRAMA DE CONSUMO	17
5.2 EVOLUÇÃO DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO	18
5.3 EVOLUÇÃO DAS ECONOMIAS DE ÁGUA E ESGOTO	19
5.4 CONSIDERAÇÕES	19
<b>6 – REAJUSTE TARIFÁRIO</b>	<b>20</b>
6.1 – MATRIZ TARIFÁRIA	21
6.2 – CONSIDERAÇÕES PRIMEIRO REAJUSTE	21
<b>7 – CAPIVARI DE BAIXO</b>	<b>22</b>
7.1 – HISTOGRAMA DE CONSUMO	22

7.2 – INADIMPLÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CAPIVARI -----	22
7.3 – RELAÇÃO ENTRE O MUNICÍPIO DE TUBARÃO E CAPIVARI DE BAIXO-----	23
<b>8 – ATENDIMENTO AO PODER CONCEDENTE, A ÓRGÃOS ESTADUAIS E FEDERAIS E OUTRAS INSTITUIÇÕES-----</b>	<b>27</b>
<b>9 – EVENTOS SIGNIFICATIVOS DE INTERESSE DA REGULAÇÃO -----</b>	<b>27</b>
9.1 – METAS DE INVESTIMENTO -----	27
9.2 – OUVIDORIA DA AGR-TUBARÃO -----	28
9.2.1 - Ouvidorias abertas -----	28
9.2.2 - Principais reclamações -----	29
9.2.3 - Meios de Comunicação utilizados-----	30
9.2.4 – Considerações-----	30
<b>10 – RESULTADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS -----</b>	<b>31</b>
<b>11 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS TARIFAS DOS SERVIÇOS, EM RELAÇÃO A OUTRAS CIDADES-----</b>	<b>33</b>
<b>12 – EVOLUÇÃO DOS BENS PATRIMONIAIS E REVERSÍVEIS -----</b>	<b>34</b>
12.1 - BENS REVERSÍVEIS-----	34
12.2 - BENS PATRIMONIAIS -----	36
<b>13 - CONCLUSÃO -----</b>	<b>46</b>
<b>ANEXOS -----</b>	<b>47</b>
ANEXO I - RESOLUÇÃO Nº 007, DE 20 DE MARÇO DE 2013. -----	48
ANEXO II - IQA – INDICADOR DE QUALIDADE DA ÁGUA -----	49
ANEXO III - IESAP - ÍNDICE DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO-----	50
ANEXO IV - IPD - ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO-----	51
ANEXO V - RESOLUÇÃO Nº 011, DE 16 DE ABRIL DE 2013. -----	52
ANEXO VI - RELATÓRIO ANUAL DE SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE TUBARÃO -----	53

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório Anual da Regulação – RAR, tem como objeto principal apresentar a fotografia e os valores fundamentais da Concessão outorgada pela Licitação nº01/2010 e o Contrato nº 038/2012, de forma transparente, oportunizando ao Poder Concedente, analisar as ações praticadas pela Concessionária, que foram parametrizadas na Licitação e no Contrato oriundo da mesma.

Este relatório demonstra ainda o verdadeiro papel da AGR-Tubarão na governança do conjunto de processos, costumes, políticas, normativas que regulamentam a Concessão do S.A.A.E.S., preocupando-se com o inter relacionamento dos diversos atores envolvidos, que são: Usuários, Concessionária e Poder Concedente.

É evidente que não basta apenas considerar o Artº 175 da Constituição Federal, *que define como função delegável a prestação de serviços, desde que submetida aos preceitos do Planejamento e da Regulação*, mas promover concreta e obrigatoriamente a existência vital dos valores humanos neste processo.

Em um cenário com mais de cem anos de necessidades não atendidas, a AGR-Tubarão busca com suas ações o aumento da resolutividade destes problemas de ações pragmáticas e de políticas mal definidas ou não existentes, em última análise o que foi proposto na Concessão Outorgada foi a determinar uma prerrogativa extraordinária de praticar não aquilo que o estado pode, mas aquilo que deve promover.

**Afonso Eliseu Furghestti**

Superintendente Geral

AGR-Tubarão

## 1 – METAS DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO

As metas da prestação do serviço adequado estavam previstas no Edital de Concorrência Nº 01/2010 / FUNDASA, ANEXO 5 - TERMO DE REFERÊNCIA – PMAE, Relatório N.º 2, ANEXO 5 - ESPECIFICAÇÕES DE SERVIÇO ADEQUADO.

A minuta constante no edital trata da portaria do Ente Regulador municipal estabelecendo as normas que **disciplinam a prestação de serviço adequado** de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município que, após diversas análises e apresentação ao Conselho Consultivo da AGR-Tubarão, foi publicado em 20 de março de 2013, por meio da Resolução n.º 007/2013, conforme ANEXO I deste relatório.

De acordo com a tabela constante no PMAE, seguem os indicadores previstos e ano de sua aplicação:

3	Valor (%)	Ano	Indicador	Valor ou conceito	Ano	
IQA (Índice de Qualidade da Água)	80	2012	IORC (Índice de Obstrução de Redes Coletoras)	Adequado	2017 em diante	
	90	2014	IORD (Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares)	Adequado	2017 em diante	
	95	2016 em diante	IQE (Índice de Qualidade do Esgoto)	95%	2017 em diante	
ICA (Índice de Continuidade do Abastecimento)	95	2014	IESAP (Índice de Eficiência na Prestação de Serviço e Atendimento Público)	6	2012	
	98	2016 em diante				
IPD (Índice de Perdas na Distribuição)	40	2013		8	2014	
	37	2014		IACS (Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços)	9	2015 em diante
	35	2015			6	2013
	33	2016			8	2014
	31	2017			9	2015 em diante
	30	2018				
25	2037					

A assunção do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – S.A.A.E.S., ocorreu em 1º de março de 2012, portanto o ANO 1 da concessão compreende o período de 1º de março de 2012 até 28 de fevereiro de 2013.

Para o ANO 1 da Concessão do S.A.A.E.S os indicadores previstos para verificação são:

- IQA – Indicador de qualidade da água;
- IESAP – indicador de Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público

**Resultados:**

IQA Qualidade da Água	Previsto no Ano 1 (%)	Classificação Prevista	Realizado no Ano 1 (%)	Classificação no Ano
	80 %	Regular	96,31 %	ÓTIMO
IESAP Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público	Previsto no Ano 1	Classificação Prevista	Realizado no Ano 1 (%)	Classificação no Ano
	6	Adequado Regular	9	ADEQUADO SATISFATÓRIO

No ANEXO II deste relatório consta o detalhamento e plano de amostragem referente ao IQA de março 2012 até fevereiro 2013.

No ANEXO III deste relatório consta o detalhamento e plano de amostragem referente ao IESAP de março 2012 até fevereiro 2013.

No entanto, para o indicador CBA, que trata das metas de atendimento, o preenchimento não foi exigido no primeiro ano, visto a dificuldade em se obter dados confiáveis, junto à municipalidade.

Diante disto, este Ente Regulador buscou dados junto ao IBGE e realizou estudos buscando uma nova formatação de cálculo demonstrada abaixo.

**Metas de serviço adequado – CBA**

METAS DE ATENDIMENTO					
Ano	População Urbana (hab)	População Rural (hab)	Atend. Água Pop. Urb. (%)	Atend. Água Pop. Rural (%)	Atend. Esgoto (%)
1	99.596	0	95,50%	0,00%	0,00%
realizado	89.160	9.252	95,53%	45,18%	0,00%

E

F

Formula =  $A \times C / E =$



Formula =  $B \times D / F =$

	ECON. ÁGUA	
Economias Residencias URBANA s/ econ. Cancelada	31.902	A
Economias Residenciais RURAL s/ econ. Cancelada	1.614	B

Média de moradores em dom. part. ocupados URBANO	2,67	C
Média de moradores em dom. part. ocupados RURAL	2,59	D
Média de moradores em dom. particulares ocupados	2,98	

IBGE				
ibge	2010 - SITE	2011	2012 - SITE	2013
pop. Total	97.235	97.824	98.412	99.008
Pop. Urb	88.094	88.627	89.160	89.700
Pop. Rural	9.141	9.196	9.252	9.308

Quantidade ligações e economias urbanas e rurais por categoria					
situação	ligações	economias			
		total	Residencial	resid. Urb	Resid. Rural
ativa	27.768	37.164	32.428	30.889	1.539
cancelada	4.193	4.839	3.659	3.391	268
cortada cavalete	73	81	77	63	14
cortada ramal	1.161	1.221	1.011	950	61
	33.195	43.305	37.175	35.293	1.882

Economia total residencial s/ canceladas	31.902	1.614
--	--------	-------

**Resultado:**

CBA - Cobertura do S.A.A.	Previsto no Ano 1 (%)	Classificação Prevista	Realizado no Ano 1 (%)	Classificação no Ano
	95,5 %	Adequado	95,53 %	ADEQUADO

Quanto ao índice de Perdas no Sistema de Distribuição – IPD, de acordo com a Resolução 007/2013 será verificado a partir do ANO 3 da concessão, porém, na Proposta Comercial na guia da planilha de cálculos Vazões de Água consta uma perda prevista de 42,60 % para o ANO 1.

Logo, utilizando a formulação da própria Resolução 007/2013 foi possível apurar o seguinte resultado:

IPD Perdas no Sistema de Distribuição	Previsto no Ano 1 (%)	Classificação Prevista	Realizado no Ano 1 (%)	Classificação no Ano
	42,60	INADEQUADO	36,73	REGULAR

No ANEXO IV deste relatório consta o detalhamento e plano de amostragem referente ao IPD para último mês do ANO 1, fevereiro 2013..

## **2 – ANDAMENTO DOS PLANOS, PROGRAMAS E PROJETOS DA CONCESSIONÁRIA**

A Resolução 011/2013, ANEXO V deste relatório, estabelece as informações e modelo de relatório a ser encaminhado anualmente pela Concessionária do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Tubarão, à AGR-Tubarão. Encontra-se no Anexo I da Resolução 011/2013, o Campo 03 que trata da Execução dos Planos da Concessionária do S.A.A.E.S e o Campo 05, que trata da Análise Geral da Situação do S.A.A.E.S., mais especificamente no item 05.01, onde solicita que a Concessionária enfatize as diferenças entre o previsto e o realizado, tanto no que se refere às metas da prestação de serviço adequado, como no tocante a execução dos planos, programas e projetos.

No que se refere a Planos, Programas e Projetos do Organismo Operador, a Concessionária do S.A.A.E.S não apresentou no “Relatório Anual de Situação do Serviço de Água e Esgoto de Tubarão”, ANEXO VI, o que define a Resolução 011/2013.

A AGR-Tubarão entende como **NÃO ATENDIDO** os Campos 03 e 05 da Resolução 011/2013/AGR, por parte da Concessionária, impossibilitando que este Ente Regulador apresente o andamento dos planos, programas e projetos.

### **3 – DISCRIMINAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS INVESTIMENTOS REALIZADOS, DE QUALQUER NATUREZA**

Por meio do Relatório Anual de Situação do Serviço de Água e Esgoto de Tubarão, enviado pela Concessionária do S.A.A.E.S. , ANEXO VI, foram discriminados e quantificados os investimentos realizados pela mesma no ANO 1 da Concessão.

Foi possível perceber nos itens a seguir que a Concessionária **NÃO ATINGIU** todas as metas de investimento para o ANO 1 da Concessão.

#### **3.1 - INVESTIMENTOS EM OPERAÇÃO DO SISTEMA**

Quanto ao item **INVESTIMENTOS EM OPERAÇÃO DO SISTEMA**, o previsto era R\$ 5.138.502,00 e foram investidos R\$ 1.827.777,00 representando 36% do desembolso previsto.

Apesar de não ter sido atendido o montante previsto dos **INVESTIMENTOS EM OPERAÇÃO DOS SISTEMAS**, foi possível perceber que a Concessionária conseguiu operar de forma **ADEQUADA**, conforme os indicadores verificados pela Resolução 007/2013, bem como, pela pesquisa de satisfação, constante no item 10 deste relatório.

INVESTIMENTOS EM OPERAÇÃO DOS SISTEMAS										
Descrição	Quant.	Unid.	Preço Unitário (R\$)	Total (R\$)	Tempo de Depreciação	PREVISTO ANO 1	REALIZADO ANO 1			
							QUANT	VALOR	Quant.	Valor Unit.
Materiais e Equipamentos com Depreciação em 5 Anos									Valor Total	%
Veículo de passeio	30	unid.	30.000	900.000	5	5	150.000			
Pick-up 0,5 ton	71	unid.	35.000	2.485.000	5	6	210.000			
Motocicleta	149	unid.	7.000	1.043.000	5	24	168.000	23	R\$ 5.565,22	76%
Computador desktop	150	unid.	1.500	225.000	5	25	37.500	39	R\$ 1.512,74	157%
Notebook	60	unid.	1.500	90.000	5	10	15.000	7	R\$ 4.182,04	195%
Impressoras	90	unid.	1.000	90.000	5	15	15.000	7	R\$ 5.189,10	242%
Servidor	12	unid.	18.639	223.668	5	2	37.278	2	R\$ 62.376,56	335%
Kit Mobiliário (escritório operacional e comercial)	180	unid.	1.864	335.502	5	30	55.917			
Central telefônica	12	unid.	3.728	44.734	5	2	7.456	2		191%
Aparelhos telefônicos fixos e fax	120	unid.	982	117.798	5	20	19.633			
Telefones celulares	204	Acessos	162	32.954	5	34	5.492	118		
Chip de Acesso de Dados Telemetria (GPRS)	60	Acessos	97	5.815	5	10	969			
Uniforme	8100	unid.	50	402.602	1	270	13.420		R\$ 29.489,25	220%
EPI's (kit completo)	5400	unid.	435	2.348.514	1	180	78.284		R\$ 18.514,10	24%
Mascara de Cloro Gás	12	unid.	7.456	89.467	5	2	14.911		R\$ 1.350,00	9%
Criação de Logomarca e materiais diversos	1	unid.	55.917	55.917	30	1	55.917	1	R\$ 32.500,00	58%
Substituição dos leitos filtrantes	6	un	12.931	465.516	5	0				
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>1.396.479</b>				<b>884.777</b>		<b>R\$ 511.701,11</b>	<b>58%</b>
<b>Software</b>										
Licenças office	210	unid.	808	169.615	5	35	28.269	18		
Licenças windows	210	unid.	870	182.862	5	35	30.444	20		
Licenças auto-cad	42	unid.	6.213	260.946	5	7	43.491			
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>102.204</b>				<b>102.204</b>			<b>0</b>
<b>Locação de Software</b>										
Sistema comercial	30	unid.	125.000	3.750.000	1	1	125.000	1	R\$ 68.400,00	55%
Software contabilidade	6	unid.	24.852	149.112	5	1	24.852	1	R\$ 79.829,36	321%
Software folha de pagamento	6	unid.	14.911	89.467	5	1	14.911			
Software de controle de estoque	6	unid.	28.580	171.479	5	1	28.580	1	R\$ 36.619,01	128%
Software de controle de serviços e Gerenciamento da Micromedição	6	unid.	18.639	111.834	5	1	18.639			
Software de controle orçamentário	6	unid.	8.698	52.189	5	1	8.698			
Software de controle de frota	6	unid.	7.456	44.734	5	1	7.456			
Software para GIS	6	unid.	20.000	120.000	5	1	20.000			
Software de contas a pagar / receber	6	unid.	12.426	74.556	5	1	12.426	1	R\$ 10.466,36	84%
Software de controle de frequência	6	unid.	12.426	74.556	5	1	12.426			
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>468.304</b>				<b>272.988</b>		<b>R\$ 195.315,00</b>	<b>72%</b>
<b>Materiais e Equipamentos de Laboratório</b>										
Destilador de água 2 L/hora 220v	6	unid.	1.675	10.051	5	1	1.675	1	R\$ 1.260,00	75%
Fluor Colorímetro Pocket II 0,1 - 2,0 Mg	6	unid.	3.332	19.991	5	1	3.332	3		
Cloro Colorímetro Portátil II	6	unid.	2.950	17.702	5	1	2.950		R\$ 4.347,00	147%
Turbidímetro portátil 2100P	6	unid.	6.900	41.399	5	1	6.900	4		
Fonte Alimentação 6VDC x 2A - 85-265VAC	6	unid.	69	414	5	1	69			
Espectrofotômetro Portátil DR2800	6	unid.	21.868	131.205	5	1	21.868	1	R\$ 10.080,00	46%
Estufa Esterilização Secagem 200C 220V	6	unid.	2.834	17.006	5	1	2.834			
Estufa Cultura Bacteriológica 110V	6	unid.	3.539	21.234	5	1	3.539	1	R\$ 4.212,00	119%
Autoclave Vertical 18L	6	unid.	3.035	18.210	5	1	3.035	1	R\$ 10.584,00	349%
Chapa Aquec. Térm. Capilar L300 x C400 110V	6	unid.	1.411	8.465	5	1	1.411	1	R\$ 1.620,00	115%
Banho Maria Sorológico 60 tubos 220V	6	unid.	1.099	6.596	5	1	1.099			
Vidríaria	1	unid.	5.000	150.000	5	1	5.000			
PHMETRO Bancada Qualitron 220v	6	unid.	1.703	10.218	5	1	1.703	3	R\$ 324,00	57%
Balança Analítica cap. 200g resolução 0,001g	6	unid.	6.580	39.482	5	1	6.580	1	R\$ 2.430,00	37%
Lâmpada Ultra-Violeta	6	unid.	570	3.422	5	1	570			
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>98.172</b>				<b>62.866</b>		<b>R\$ 35.606,00</b>	<b>57%</b>
<b>Materiais e Equipamentos com Depreciação em 10 Anos</b>										
Caminhão basculante	12	unid.	170.000	2.040.000	10		340.000			
Caminhão sewer jet e vac-all	6	unid.	400.000	2.400.000	10					
Caminhão pipa 6 m3	3	unid.	170.238	510.709	10		170.238			
Retroscaivadeira	12	unid.	240.000	2.880.000	10		720.000	2		
Bancada portátil para aferição de HD	3	unid.	25.000	75.000	10		25.000		R\$ 430.000,00	
Máquina para corte de asfalto	3	unid.	14.911	44.734	10		14.911	3	R\$ 5.337,67	107%
Betoneira	3	unid.	5.000	15.000	10		5.000			
Compactador tipo SAPO	6	unid.	8.698	52.189	10		17.396	1	R\$ 6.048,00	35%
Compactador tipo placa vibratória	6	unid.	8.698	52.189	10		17.396			
Conjunto motor-bomba p/ esgotamento de vala	6	unid.	6.213	37.278	10		12.426	3	R\$ 1.851,00	45%
Cortador de grama	3	unid.	3.107	9.320	10		3.107	1	R\$ 1.504,80	48%
Haste de escuta	30	unid.	500	15.000	10		5.000			
Geofone eletrônico	30	unid.	13.000	390.000	10		130.000	7	R\$ 3.301,71	18%
Correlacionador acústico de ruídos multipontos c/ 6 sensores	3	unid.	173.964	521.892	10		173.964			
Datalogger de ruídos	300	unid.	4.970	1.491.120	10		497.040			
Patroller	6	unid.	43.491	260.946	10		86.982			
Barra de perfuração	30	unid.	500	15.000	10		5.000			
Datalogger de pressão	45	unid.	4.349	195.710	10		65.237	1	R\$ 10.886,40	17%
Sensor diferencial de pressão	12	unid.	14.911	178.934	10		59.645			
Datalogger de vazão e pressão	90	unid.	6.213	559.170	10		186.390	1	R\$ 2.277,00	1%
Máquina de furar rede em carga	3	unid.	14.911	44.734	10		14.911			
Máquina Muller	3	unid.	6.000	18.000	10		6.000	1	R\$ 2.700,00	45%
Detector de massa metálica	6	unid.	14.911	89.467	10		29.822	1	R\$ 5.040,00	17%
Detector de tubulação metálica	6	unid.	21.124	126.745	10		42.248			
Rompedor elétrico 30 kg	3	unid.	6.834	20.503	10		6.834			
Escada telescópica 4 m	3	unid.	5.467	16.402	10		5.467			
Furadeira Industrial	3	unid.	298	895	10		298			
Furadeira de bancada	3	unid.	671	2.013	10		671			
Multímetro	3	unid.	171	514	10		171			
Serra tico tico	6	unid.	500	3.000	10		1.000			
Nível óptico	3	unid.	6.213	18.639	10		6.213			
Outros									R\$ 197.222,00	
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>3.348.724</b>				<b>2.648.367</b>		<b>R\$ 700.356,00</b>	<b>26%</b>
<b>Materiais e Equipamentos com Depreciação em 25 Anos</b>										
Compra ou construção de sede administrativa	350	m²	621	434.700	25		434.700	103,5	R\$ 1.206,24	29%
Compra ou construção de escritório operacional	450	m²	621	558.900	25		558.900	66,3	R\$ 610,78	7%
Compra ou construção de loja de atendimento	100	unid.	870	174.000	25		174.000	250	R\$ 878,21	126%
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>1.552.500</b>				<b>1.167.600</b>		<b>R\$ 384.900,00</b>	<b>33%</b>
<b>Investimento Total em Operação</b>			<b>6.966.279</b>				<b>5.138.502</b>		<b>R\$ 1.827.777,00</b>	<b>36%</b>

De acordo com as justificativas apresentadas pela Concessionária, que se encontram na Carta 348/2013/TSSA (ANEXO VI), é possível constatar que por decisão de gestão a mesma optou por buscar soluções alternativas nas áreas de materiais e equipamento (veículos/máquinas), software, materiais e equipamentos de laboratório.

### 3.2- INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA

Quanto ao item **INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**, o previsto era R\$ 7.207.146,00 e foram investidos R\$ 1.629.196,00 representando 23% do desembolso previsto.

A AGR-Tubarão ao analisar o Relatório Anual de Situação dos Serviços de Água e Esgoto de Tubarão, referente ao ANO 1, da Concessão do S.A.A.E.S. constatou que as metas de investimentos descritas abaixo, não foram iniciadas e/ou concluídas, conforme segue:

Captação e Adução de água bruta				
Item		Previsto	Realizado	%
01	Limpeza da adutora de 400mm existente	R\$ 21.500,00	R\$ 11.224,00	52,00
02	Recuperação da Mata Ciliar do Rio Tubarão	R\$ 60.000,00	-	-

Rede de Distribuição				
Item		Previsto	Realizado	%
03	Ø 200 mm, DeFF°, implantação das obras de reforço da rede da área Bom Pastor, margem esquerda Rio Tubarão e BR101, centro e periféricos e vários outros bairros.	R\$ 2.680.841,00	-	-
04	Ø 150 mm, DeFF°, Implantação das obras de reforço da rede Margem esquerda do Rio Tubarão e BR – 101, centro e periféricos e vários outros bairros.	R\$ 1.576.672,00	R\$ 13.503,00	0,86
05	Implantação de Booster Bom Pastor	R\$ 90.5017,00	-	-
06	Implantação de Booster Jararaca	R\$ 90.5017,00	-	-
07	Implantação de Booster Bem Bom	R\$ 90.5017,00	-	-
08	Realocação e Substituição de Booster São Cristovão	R\$ 90.5017,00	-	-

Implantação de Macromedidores Eletromagnéticos				
Item		Previsto	Realizado	%
09	DN 500 mm	R\$ 103.448,00	9.089,00	8,80

Projetos				
Item		Previsto	Realizado	%
10	Projeto Básico	R\$ 701.872,00	R\$ 676.875,00	96
11	Projeto Executivo	R\$ 288.272,00	R\$ 63.377,00	22

Incremento da Extensão de Rede				
Item		Previsto	Realizado	%
12	Ø 50 mm	R\$ 436.570,00	R\$ 42.950,00	10
13	Ø 75 mm	R\$ 142.139,00	R\$ 5.880,00	4
14	Ø 100 mm	R\$ 81.222,00	-	-

Custeio na Renovação de Redes e Ligação de Água				
Item		Previsto	Realizado	%
15	Substituição Rede de 100 mm	R\$ 156.953,00	-	-
16	Substituição Rede de 75 mm	R\$ 91.980,00	-	-
17	Substituição Rede de 50 mm	R\$ 170.733,00	R\$ 1.732,00	1
18	Renovação da Ligação de Água	R\$ 196.875,00	R\$ 21.949,00	11

Dentre os 18 itens acima apresentados, somente o item 10 – PROJETO BÁSICO foi considerado **CONCLUÍDO**, mesmo apresentando 96% do desembolso previsto, pois o projeto foi finalizado por um custo menor que o estimado. Este fato pode ser comprovado pois já foi iniciado o projeto executivo

Portanto, este Ente Regulador conclui que conforme descrição acima a Concessionária **NÃO ATENDEU**, 17 (dezessete) metas que deveriam ser atingidas no ANO 1.

### 3.3- INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO

Quanto ao item **INVESTIMENTOS NO SISTEMA ESGOTAMENTO SANITÁRIO**, o previsto era R\$ 1.735.972,00 e foram investidos R\$ 497.000,00 representando 29% do desembolso previsto.

Projetos				
Item		Previsto	Realizado	%
01	Projeto Básico	R\$ 965.950,00	R\$ 497.000,00	51
02	Projeto Executivo	R\$ 770.022,00	-	-

Portanto, este Ente Regulador conclui que conforme descrição acima a Concessionária **NÃO ATENDEU**, 2 (duas) metas que deveriam ser atingidas no ANO 1.

### 4 – DISCRIMINAÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS AOS USUÁRIOS DOS S.A.A.E.S. PELA CONCESSIONÁRIA, DE ACORDO COM O ANEXO II DO CONTRATO DE CONCESSÃO (SERVIÇOS COMPLEMENTARES)

SERVIÇOS COMPLEMENTARES	Quant.
EMIÇÃO 2 VIA DE FATURA - EXTRAVIO	8913
RELIGAÇÃO CORTE CAVALETE - FALTA PAGAMENTO	3501
RELIGAÇÃO CORTE CAVALETE - SANÇÃO REGULAMENTAR	
RELIGAÇÃO CORTE RAMAL PREDIAL - FALTA PAGAMENTO	634
RELIGAÇÃO CORTE RAMAL PREDIAL - SANÇÃO REGULAMENTAR	
TAXA ENTREGA FATURA - VIA CORREIO	7836
DESLOCAMENTO DE RAMAL PREDIAL. DIÂMETRO 1/2" E 3/4" EM LOGRADOURO COM ASFALTO	91
DESLOCAMENTO DE RAMAL PREDIAL. DIÂMETRO 1/2" E 3/4" LOGRADOURO SEM ASFALTO	11
DESLOCAMENTO DE RAMAL PREDIAL. DIÂMETRO 1" EM LOGRADOURO COM ASFALTO COM MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE	
DESLOCAMENTO DE RAMAL PREDIAL. DIÂMETRO 1" EM LOGRADOURO SEM ASFALTO COM MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE	

<b>DESLOCAMENTO DE RAMAL PREDIAL. DIÂMETRO 2" EM LOGRADOURO COM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>DESLOCAMENTO DE RAMAL PREDIAL. DIÂMETRO 2" EM LOGRADOURO SEM ASFALTO COM MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>FORNECIMENTO ESPECIAL DE ÁGUA POR CARRO PIPA A PEDIDO DO CLIENTE PARA EVENTOS TEMPORÁRIOS – PREÇO POR CARGA TRANSP.</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1/2" E 3/4" EM LOGRADOURO COM ASFALTO</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1/2" E 3/4" EM LOGRADOURO SEM ASFALTO</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1" EM LOGRADOURO COM ASFALTO COM MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1" EM LOGRADOURO SEM ASFALTO COM MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA RESIDENCIAL - BAIXA RENDA DIÂMETRO DE 1/2" E 3/4" EM LOGRADOURO COM ASFALTO.</b>	2*
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA RESIDENCIAL - BAIXA RENDA DIÂMETRO DE 1/2" E 3/4" EM LOGRADOURO SEM ASFALTO.</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1/2" E 3/4" EM LOGRADOURO COM ASFALTO</b>	1034*
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1/2" E 3/4" EM LOGRADOURO SEM ASFALTO</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1" EM LOGRADOURO COM ASFALTO COM MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>INSTALAÇÃO DE LIGAÇÃO DE ÁGUA RESIDENCIAL DIÂMETRO DE 1" EM LOGRADOURO SEM ASFALTO COM MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>SUBSTITUIÇÃO DO CAVALETE A PEDIDO DO CLIENTE</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DIÂMETRO DE 1/2" E 3/4" PARA AFERIÇÃO A PEDIDO DO CLIENTE.</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DIÂMETRO DE 1" PARA AFERIÇÃO A PEDIDO DO CLIENTE.</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DIÂMETRO DE 1.1/2" PARA AFERIÇÃO A PEDIDO DO CLIENTE.</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DIÂMETRO DE 2" PARA AFERIÇÃO A PEDIDO DO CLIENTE.</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 1/2" E 3/4" CAPACIDADE 3m³ / HORA.</b>	70
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 3/4" CAPACIDADE 5m³ / HORA.</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 1" CAPACIDADE 7m³ / HORA.</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 1" CAPACIDADE 10m³ / HORA</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 2" CAPACIDADE 30m³ / HORA</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 2" CAPACIDADE 300m³ / DIA</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 3" CAPACIDADE 1100m³ / DIA</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 4" CAPACIDADE 1800m³ / DIA</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO DANIFICADO DIÂMETRO 6" CAPACIDADE 4000m³ / DIA</b>	
<b>INSTALAÇÃO ou SUBSTITUIÇÃO DO HIDRÔMETRO LACRE VIOLADO</b>	

<b>TUBO PAD PREÇO POR METRO</b>	
<b>VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTO EM IMÓVEL ATÉ 2 ECONOMIAS</b>	
<b>VERIFICAÇÃO DE VAZAMENTO EM IMÓVEL COM MAIS DE 2 ECONOMIAS</b>	
<b>RELIGAÇÃO CORTE CAVALETE - FALTA PAGAMENTO (*)</b>	
<b>RELIGAÇÃO CORTE RAMAL PREDIAL - FALTA PAGAMENTO (*)</b>	
<b>RELIGAÇÃO CAVALETE - CORTE VIOLADO</b>	
<b>RELIGAÇÃO CORTE CAVALETE - SANÇÃO REGULAMENTAR</b>	
<b>RELIGAÇÃO RAMAL PREDIAL – CORTE LACRE VIOLADO</b>	
<b>RELIGAÇÃO CORTE RAMAL PREDIAL - SANÇÃO REGULAMENTAR</b>	
<b>CONCERTO CAVALETE – DANIFICADO</b>	
<b>DESLOCAMENTO DE CAVALETE – DIÂMETRO NOMINAL 1/2" E 3/4".</b>	486
<b>DESLOCAMENTO DE CAVALETE – DIÂMETRO NOMINAL 1". MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>REDE DE ESGOTO – DESLOCAMENTO DE CAIXA DE PASSAGEM - DIÂMETRO NOMINAL 6" MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>REDE DE ESGOTO – DESLOCAMENTO DE CAIXA DE PASSAGEM - DIÂMETRO NOMINAL 4" MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA</b>	
<b>REDE DE ESGOTO – DESLOCAMENTO DE CAIXA DE PASSAGEM - DIÂMETRO NOMINAL 4" MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>REDE DE ESGOTO – DESLOCAMENTO DE CAIXA DE PASSAGEM - DIÂMETRO NOMINAL 6" MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA</b>	
<b>REDE DE ESGOTO – DESLOCAMENTO DE CAIXA DE PASSAGEM - DIÂMETRO NOMINAL 6" MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>REDE DE ESGOTO – DESOBSTRUÇÃO DE CAIXA DE PASSAGEM – IMÓVEL COM 1 ECONOMIA</b>	
<b>REDE DE ESGOTO – DESOBSTRUÇÃO DE CAIXA DE PASSAGEM – IMÓVEL COM 2 OU MAIS ECONOMIAS</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – DIÂMETRO NOMINAL SUPERIOR A 6" LOCALIDADE COM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – DIÂMETRO NOMINAL SUPERIOR A 6" LOCALIDADE SEM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – DIÂMETRO NOMINAL 6" LOCALIDADE COM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – DIÂMETRO NOMINAL 6" LOCALIDADE COM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – DIÂMETRO NOMINAL 6" LOCALIDADE SEM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – DIÂMETRO NOMINAL 6" LOCALIDADE SEM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4" LOCALIDADE COM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4" LOCALIDADE COM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4" LOCALIDADE SEM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – NÃO RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4" LOCALIDADE SEM ASFALTO/ MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE</b>	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO – RESIDENCIAL BAIXA RENDA DIÂMETRO NOMINAL 4" LOCALIDADE COM ASFALTO.</b>	

<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO</b> – RESIDENCIAL BAIXA RENDA DIÂMETRO NOMINAL 4” LOCALIDADE SEM ASFALTO.	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO</b> – RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4” LOCALIDADE COM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA.	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO</b> – RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4” LOCALIDADE COM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO</b> – RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4” LOCALIDADE SEM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA.	
<b>LIGAÇÃO DE ESGOTO INSTALAÇÃO</b> – RESIDENCIAL DIÂMETRO NOMINAL 4” LOCALIDADE SEM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL SUPERIOR A 6” LOCALIDADE COM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL SUPERIOR A 6” LOCALIDADE SEM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL 4” LOCALIDADE COM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL 4” LOCALIDADE SEM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL SUPERIOR A 4” MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL 6” LOCALIDADE COM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL 6” LOCALIDADE SEM ASFALTO MATERIAL FORNECIDO PELO CLIENTE.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> - CAIXA DE PASSAGEM DE PASSAGEM DIÂMETRO NOMINAL 6” LOCALIDADE MATERIAL FORNECIDO PELA CONCESSIONÁRIA.	
<b>REDE DE ESGOTO SUBSTITUIÇÃO</b> – REPOSIÇÃO DA TAMPA DA CAIXA DE INSPEÇÃO DANIFICADA	
<b>REDE DE ESGOTO DECLARAÇÃO</b> – PARA PROCESSO DE HABITE-SE	
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO.</b> INSTALAÇÃO MOTO BOMBA NO RAMAL PREDIAL- CLIENTE RESIDENCIAL	
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO</b> INSTALAÇÃO MOTO BOMBA NO RAMAL PREDIAL- CLIENTE COMERCIAL INDUSTRIAL E PÚBLICO	
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO.</b> INTERCONEXÃO DE ÁGUA PLUVIAL NA REDE DE ESGOTO.	
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO</b> - SANÇÃO REGULAMENTAR	92
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO</b> - TORNEIRA ANTES HIDRÔMETRO	
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO</b> - VIOLAÇÃO LACRE HIDRÔMETRO/CAVALETE	78
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO</b> - VIOLAÇÃO NO RAMAL PREDIAL.	9
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO.</b> - HIDRÔMETRO INVERTIDO	13
<b>COBRANÇA INFRAÇÃO.</b> - VIOLAÇÃO LACRE LIGAÇÃO CORTADA (cavalete)	

\* A CONCESSIONÁRIA não possui diferenciação (COM ASFALTO E SEM ASFALTO) no sistema comercial, porém pratica o preço correto, conforme definido em contrato. A AGR-Tubarão foi informada, após questionamento, que a Concessionária fará a alteração a partir de 01/09 de todas as nomenclaturas de acordo com contrato.

Concessionária está utilizando a tabela de serviços complementares de forma **ADEQUADA**, porém deve atender a seguinte ressalva: criar diferenciação (COM ASFALTO E SEM ASFALTO).

## 5 – EVOLUÇÃO DOS DADOS REPRESENTATIVOS DOS SISTEMAS E SERVIÇOS

### 5.1 HISTOGRAMA DE CONSUMO

Categoria de Usuário	Tipo de Usuário	Faixa de Consumo (m³/mês)	Número de Economias		Volume Médio Medido (m³)		Volume Médio Faturado (m³)		% de Economias na categoria	
			Água medida	Água Faturada	Água	Esg.	Água	Esg.	Água	Esg.
01	RESIDENCIAL (normal + social)	S/ Hidrômetro								
		0 a 10	14.409	15.311	6,88		10,00		48,21%	
		11 a 20	13.307	13.286	14,15		14,16		41,84%	
		21 a 30	2.499	2.499	24,05		24,05		7,87%	
		31 a 50	562	563	35,94		35,94		1,77%	
		> 50	97	97	81,62		81,6		0,30%	
		TOTAL	30.874	31.756	11,90		13,53		100,00%	
02	COMERCIAL	S/ Hidrômetro								
		0 a 10	2.159	2.268	5,50		10,00		63,32%	
		11 a 20	789	787	13,93		13,94		21,97%	
		21 a 30	206	206	24,43		24,43		5,74%	
		31 a 50	150	150	38,64		38,63		4,20%	
		> 50	171	171	123,1		123,11		4,78%	
		TOTAL	3.475	3.582	15,31		18,30		100 %	
03	INDUSTRIAL	S/ Hidrômetro								
		0 a 10	299	382	5,17		10		67,86%	
		11 a 20	94	94	14,15		14,14		16,74%	
		21 a 30	26	26	24,58		24,58		4,67%	
		31 a 50	27	27	39,3		39,33		4,83%	
		> 50	33	33	145,01		145,01		5,90%	
		TOTAL	479	562	16,73		20,75		100 %	
04	PÚBLICA	S/ Hidrômetro								
		0 a 10	158	181	5,23		10		48,31%	
		11 a 20	66	67	14,37		14,33		17,80%	
		21 a 30	32	32	25,18		25,18		8,47%	
		31 a 50	37	38	38,64		38,68		10,00%	
		> 50	57	58	125,90		125,90		15,42%	
		TOTAL	350	376	30,10		350,32		100%	
TOTAIS GERAIS			35.178	36.276						

\* valores mensais

## 5.2 EVOLUÇÃO DAS LIGAÇÕES DE ÁGUA E ESGOTO

Categoria de Usuário	Tipo de Usuário	Faixa de Consumo (m³/mês)	Número de ligações 01 MARÇO 2012		Número de ligações 28 FEV 2013	
			Água	Esgoto	Água	Esgoto
01	RESIDENCIAL (social)	S/ Hidrômetro				
		0 a 10	603	-	615	-
		11 a 20	456	-	441	-
		21 a 30	146	-	145	-
		31 a 50	46	-	35	-
		> 50	10	-	6	-
		TOTAL	1.261	-	1.242	-
	RESIDENCIAL (normal)	S/ Hidrômetro		-		-
		0 a 10	9.282	-	10.651	-
		11 a 20	9.919	-	9.528	-
		21 a 30	2.754	-	2.464	-
		31 a 50	881	-	778	-
		> 50	552	-	579	-
		TOTAL	23.388	-	24.000	-
02	COMERCIAL	S/ Hidrômetro		-		-
		0 a 10	690	-	767	-
		11 a 20	516	-	551	-
		21 a 30	294	-	274	-
		31 a 50	251	-	220	-
		> 50	203	-	185	-
		TOTAL	1.954	-	1.997	-
03	INDUSTRIAL	S/ Hidrômetro		-		-
		0 a 10	321	-	390	-
		11 a 20	86	-	112	-
		21 a 30	29	-	30	-
		31 a 50	26	-	28	-
		> 50	39	-	40	-
		TOTAL	501	-	600	-
04	PÚBLICA	S/ Hidrômetro		-		-
		0 a 10	128	-	172	-
		11 a 20	65	-	75	-
		21 a 30	29	-	28	-
		31 a 50	40	-	26	-
		> 50	74	-	49	-
		TOTAL	336	-	350	-
TOTAIS GERAIS			27.440		28.189	-

### 5.3 EVOLUÇÃO DAS ECONOMIAS DE ÁGUA E ESGOTO

ITEM	CATEGORIA DE USUÁRIO	Número de Economias 01 MARÇO 2012		Número de Economias 28 FEV 2013	
		Água	Esgoto	Água	Esgoto
01	RESIDENCIAL (SOCIAL)	1.272	-	1.249	-
02	RESIDENCIAL (NORMAL)	30.399	-	31.681	-
03	COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA	4.434	-	4.669	-
TOTAL GERAL		36.105	-	37.599	-

### 5.4 CONSIDERAÇÕES

De acordo com o ANEXO II do Edital de Licitação CC 01/2010, o enquadramento dos usuários na Categoria Residencial Social deve ser **“limitada a 4% do total de economias residenciais, não sendo permitida sua incidência a usuários enquadrados em categorias diferentes da residencial e/ou cujo consumo seja superior a 20 m³/mês.”**

Ao analisar o item 5.2, percebe-se que **186 usuários** estão enquadrados em faixas de consumo superior a 20m³/mês e ao analisar o item 5.3 é possível verificar que o percentual de usuários na categoria Residencial Social é de **3,79 % dos usuários**.

Este Ente-Regulador entende que deva ser regularizado esta situação e promoverá reuniões com a Secretaria de Assistência Social, representante do Poder Concedente e Concessionária visando elaboração de Resolução específica para recadastramento e definição de critérios para enquadramento nesta categoria de consumo.

## 6 – REAJUSTE TARIFÁRIO

T <sub>A</sub> = TARIFA ALTERADA = TMA x IR	
Especificação	Índices
T <sub>A</sub> = Tarifa Alterada	5,21
TMA = Proposta Comercial	4,82
IR = [P1 (IMO <sub>i</sub> / IMO <sub>o</sub> ) + P2 (IEE <sub>i</sub> / IEE <sub>o</sub> ) + P3 (IPA-OG <sub>i</sub> / IPA-OG <sub>o</sub> ) + P4 (INCC <sub>i</sub> / INCC <sub>o</sub> ) + P5 (IGP-DI <sub>i</sub> / IGP-DI <sub>o</sub> )	7,99%
PERÍODO = Dezembro 2011 à Dezembro 2012	

CLÁUSULA 19 – REAJUSTE			
IR = [P1 (IMO <sub>i</sub> / IMO <sub>o</sub> ) + P2 (IEE <sub>i</sub> / IEE <sub>o</sub> ) + P3 (IPA-OG <sub>i</sub> / IPA-OG <sub>o</sub> ) + P4 (INCC <sub>i</sub> / INCC <sub>o</sub> ) + P5 (IGP-DI <sub>i</sub> / IGP-DI <sub>o</sub> )			
			IR = 1,0799
FATORES DE PONDERAÇÃO	Nomenclatura Índices	Índices	Índices
P1= 15,86%	IMO <sub>i</sub> = índice de mão-de-obra(coluna 29) publicado pela Fundação Getulio Vargas – FGV, correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração tarifária, ou seja Dezembro 2012 - Cod. Série 161279 - Coluna 38	631,484	0,0915
	IMO <sub>o</sub> = mesmo índice IMO <sub>i</sub> correspondente ao segundo mês anterior à data-base definida neste instrumento ou seja Dezembro 2011 - Cod. Série 161279 - Coluna 38	578,523	
P2= 5,33%	IEE <sub>i</sub> = valor da tarifa de energia elétrica referente ao Grupo A - Convencional, Sub-grupo A4 (2,3 kV a 25 kV), valor de consumo em MWh, praticada pela concessionária local, correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração tarifária, ou seja, conforme observação 2, abaixo.	163,590	0,1181
	IEE <sub>o</sub> = mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior à data-base definida neste instrumento, ou seja, conforme observação 3, abaixo.	146,310	
P3= 2,93%	IPA-OG <sub>i</sub> = índice de Preços por Atacado – Origem (produtos químicos da coluna 27) da Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração tarifária, ou seja Dezembro 2012 - Cod. Série 1006820 - Col 27	132,184	0,1123
	IPA-OG <sub>o</sub> = mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior à data-base definida neste instrumento, ou seja Dezembro 2011 - Cod. Série 1006820 - Col. 27	118,842	
P4= 57,32%	INCC <sub>i</sub> = índice Nacional da Construção Civil e Obras Públicas (coluna 35) da Revista Conjuntura Econômica da Fundação Getúlio Vargas, correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração tarifária, ou seja Dezembro 2012 - Cod. Série 159428 Coluna 35	522,474	0,0712
	INCC <sub>o</sub> = mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior à data-base definida neste instrumento, ou seja Dezembro 2011 - Cod. Série 159428 Coluna 35	487,749	
P5= 18,56%	IGP-DI <sub>i</sub> = índice Geral de Preços Disponibilidade Interna publicado pela Fundação Getulio Vargas – FGV (para demais custos que não enquadrados nos demais índices) os correspondente ao segundo mês anterior ao da alteração tarifária, ou seja Dezembro 2012 - Cod. Série 161384 Coluna 2	503,283	0,0810
	IGP-DI <sub>o</sub> = mesmo índice acima, correspondente ao segundo mês anterior à data-base definida neste instrumento, Dezembro 2011 - Cod. Série 161384 Coluna 2	465,586	

**obs.1:** Após orientação do Conselho Consultivo, o cálculo adotado para os índices definidos em contrato, considerou como início do período Dezembro de 2011 (Dois meses anterior a data-base da assinatura do contrato fev/12) e final do período Dezembro de 2012 (dois meses antes da data-base de alteração de tarifa fev/12)

**obs.2:** Para IEE<sub>i</sub> foi considerada a Resolução Homologatória 1.322 de 31 de julho de 2012, que irá vigorar de 07 de agosto de 2012 até 06 de agosto de 2013 - Anexo I - Tarifas de Aplicação - Celesc

**obs.3:** Para IEE<sub>o</sub> foi considerada a Resolução Homologatória 1.183 de 02 de agosto de 2011, que esteve em vigor de 07 de agosto de 2011 a 06 de agosto de 2012, Anexo I - Tarifas de Aplicação - Celesc

## 6.1 – MATRIZ TARIFÁRIA

MATRIZ TARIFÁRIA E TÁRIFA MÁXIMA DE ÁGUA						
Categoria	Tipo	Faixa de Consumo (m3/mês)	Fator p/ cálculo da Tarifa de Água e Esgoto (R\$/m3)	TMA Proposta	Tarifação proposta (R\$/m3)	REAJUSTE TARIFÁRIO 7,99% (R\$/m3) A PARTIR 01/05/2013
1	RESIDENCIAL SOCIAL	0 a 10	0,0853	4,82	R\$ 0,41	R\$ 0,44
		11 a 20	0,2452		R\$ 1,18	R\$ 1,27
2	RESIDENCIAL	0 a 10	0,4614		R\$ 2,22	R\$ 2,39
		11 a 20	0,8514		R\$ 4,10	R\$ 4,43
		21 a 30	0,9768		R\$ 4,71	R\$ 5,08
		31 a 50	1,195		R\$ 5,76	R\$ 6,22
		> 50	1,4324		R\$ 6,90	R\$ 7,45
3	COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA	0 a 10	0,6851		R\$ 3,30	R\$ 3,56
		> 11	1,1409		R\$ 5,50	R\$ 5,94

## 6.2 – CONSIDERAÇÕES PRIMEIRO REAJUSTE

Por meio da Carta 92/TSSA de 28 de fevereiro de 2013 a Concessionária Tubarão Saneamento solicitou Reajuste Tarifário de acordo com a Cláusula 19 do Contrato de Concessão do S.A.A.E.S. do Município de Tubarão, porém, solicitando reajuste referente ao período da data da entrega da proposta até 12 meses após a assunção do S.A.A.E.S, perfazendo 18 meses de reajuste.

A AGR-Tubarão após debater o assunto em reunião específica com o Conselho Consultivo e embasada no parecer jurídico 006/2013 da Superintendência Jurídica da AGR –Tubarão considerou somente 12 meses como período de reajuste baseado nas cláusulas contratuais.

## 7 – CAPIVARI DE BAIXO

### 7.1 – HISTOGRAMA DE CONSUMO

Categoria de Usuário	Tipo de Usuário	Faixa de Consumo (m³/mês)	Número de Economias		Volume Médio Medido (m³)		Volume Médio Faturado (m³)		% de Economias na categoria	
			Água medida	Água Faturada	Água	Esg.	Água	Esg.	Água	Esg.
01	CAPIVARI DE BAIXO	S/ Hidrômetro								
		> 50	1	1	1.430.248		1.430.248			
		<b>TOTAL</b>								

\* valores mensais

### 7.2 – INADIMPLÊNCIA DO MUNICÍPIO DE CAPIVARI

Inadimplência do Município de Capivari de Baixo				
Mês de Referência	Valor Faturado (1,23m³)	Vencimento	Consumo Faturado	Valor Pago (0,41 m³)
mar/12	R\$ 141.933,39	25/04/2012	115.393	R\$ 47.284,48
abr/12	R\$ 141.853,44	25/05/2012	115.328	R\$ 47.311,13
mai/12	R\$ 148.099,38	25/06/2012	120.406	R\$ 48.895,77
jun/12	R\$ 140.576,70	25/07/2012	114.290	R\$ 48.895,77
jul/12	R\$ 147.811,56	25/08/2012	120.172	R\$ 48.895,77
ago/12	R\$ 152.774,61	25/09/2012	124.207	
set/12	R\$ 142.005,96	25/10/2012	115.452	
out/12	R\$ 136.483,26	25/11/2012	110.962	
nov/12	R\$ 143.178,15	25/12/2012	116.405	
dez/12	R\$ 154.658,97	25/01/2013	125.739	
jan/13	R\$ 158.804,07	25/02/2013	129.109	
fev/13	R\$ 151.025,55	25/03/2013	122.785	
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 1.759.205,04</b>		<b>1.430.248</b>	<b>R\$ 241.282,92</b>
<b>TOTAL DA DÍVIDA</b>		<b>R\$ 1.517.922,12</b>		

Até 28 fevereiro 2013

Após 28 de fevereiro de 2013, o Município de Capivari de Baixo efetuou outros depósitos, cujo resultado será apresentado no RAR - Relatório Anual da Regulação do ANO 2.

### **7.3 – RELAÇÃO ENTRE O MUNICÍPIO DE TUBARÃO E CAPIVARI DE BAIXO**

Em Julho de 2005, tendo em vista o término da vigência do contrato de concessão celebrado com a CASAN, para o serviço de abastecimento de água e esgoto, o Município de Tubarão ingressou com a Ação Ordinária de Reconhecimento De Direito Sobre Bens Reversíveis C/C Imissão de Posse n. 075.05.006410-4, contra a CASAN. Na referida ação judicial, o Município de Tubarão requereu, com pedido de antecipação de tutela, a concessão liminar de ordem de imissão de posse no Sistema de Abastecimento de Água de Tubarão, com assunção imediata do serviço, o que inclui a ocupação das instalações e a utilização de todos os bens reversíveis, com a decretação da reversão de todos os serviços objeto do Convênio 039/75 e respectivos aditivos.

No dia 12 de Agosto de 2005, o juiz titular da Vara da Fazenda Dr. Paulo da Silva Filho concedeu em favor do Município de Tubarão ordem de imissão de posse no Sistema de Abastecimento de Água de Tubarão, autorizando-o a assumir imediatamente os serviços de abastecimento de água e de esgoto para o Município de Tubarão e de Capivari de Baixo, até então explorados pela CASAN.

Na mesma decisão liminar de 12 de agosto de 2005, o juiz da Vara da Fazenda de Tubarão determinou que o Município de Tubarão, ao assumir os serviços, continuasse com o fornecimento de água em favor do Município de Capivari de Baixo, sob pena de revogação da referida liminar ou imposição de multa; e ainda, que o Município de Tubarão instalasse, no prazo de 2 (dois) dias, um macromedidor para quantificar mensalmente o volume de água disponibilizado ao Município de Capivari de Baixo.

Em cumprimento à decisão liminar, o Município de Tubarão deu continuidade ao fornecimento de água ao Município de Capivari de Baixo. Contudo, foram infrutíferas as tentativas de formalização da relação jurídica entre o Município de Tubarão e a CASAN, gestora do sistema de Capivari de Baixo, relativamente ao pagamento da água fornecida, em razão de decisão judicial. Ante a negativa do pagamento das faturas de água, o Município de Tubarão ajuizou Medida Cautelar Inominada - Processo nº 075.05.012543-0, obtendo determinação judicial de bloqueio, em conta bancária da CASAN, da quantia suficiente para garantir o pagamento das faturas vencidas até então e não resgatadas.

Diante disso, o Município de Tubarão ajuizou ainda a Ação de Reconhecimento de Direito c/c Condenatória e pedido de Tutela Antecipada n. 075.06.005114-5, pretendendo a liberação dos valores bloqueados nos autos da Ação Cautelar nº 075.05.012543-0. Em 29 de maio de 2006, o juiz da Vara da Fazenda de Tubarão, Dr. Julio Knoll deferiu a tutela.

Na oportunidade, não houve discussão sobre o valor pago pela CASAN. Portanto, o bloqueio era realizado de acordo com o valor praticado e faturado pelo FUNDASA (Município de Tubarão).

Em Dezembro de 2010, o Município de Capivari de Baixo realizou também a municipalização do sistema de abastecimento de água naquele Município, rescindindo o contrato com a CASAN. A partir de então, o FUNDASA passou a emitir as faturas de água ao Município de Capivari de Baixo, no mesmo valor que vinha sendo praticado para a CASAN.

Concomitantemente, foram realizadas diversas reuniões entre os Prefeitos e técnicos das duas prefeituras, na tentativa de regularizar a questão do fornecimento de água para Capivari de Baixo. No entanto, não houve consenso das partes no que tange

ao valor pago pelo Município de Capivari de Baixo, por metro cúbico de água fornecido. O Município de Tubarão continuou cobrando o valor até então praticado, ou seja, R\$ 1,15 por m<sup>3</sup>, enquanto o Município de Capivari pretendia pagar o valor de 0,34 por m<sup>3</sup>.

Em Julho de 2011, o Município de Capivari ingressou com a Ação Cominatória c/c Declaratória de Inexistência de Débito com Pedido de Tutela Antecipada n. 163.11.001304-4, contra o Município de Tubarão, objetivando que Tubarão fosse compelido a manter o fornecimento de água para Capivari pela quantia de R\$ 0,34 m<sup>3</sup>.

Em 27 de Agosto de 2011, o juiz titular da Comarca de Capivari de Baixo, Dr. Antonio Carlos Ângelo, concedeu a antecipação de tutela, apenas para determinar que o Município de Tubarão continuasse fornecendo água tratada ao município autor, mantendo-se o mesmo preço empregado no último faturamento, ou seja R\$ 1,15 m<sup>3</sup>, fixando multa diária no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para a hipótese de descumprimento.

Em 12 de Dezembro de 2011, após o pedido de emenda à inicial feito pelo Município de Capivari de Baixo nos autos do Proc. N. 163.11.001304-4, o juiz substituto Maurício Mortari, deferiu a emenda da inicial e determinou a abertura de subconta para permitir o depósito incidental do consumo de água desde dezembro de 2010, tendo como base de cálculo o valor de R\$ 0,41 por m<sup>3</sup> de água. Determinou também que as parcelas vincendas deveriam ser depositadas na data de vencimento das faturas de consumo emitidas pelo réu, o que deve ser comprovado mês a mês nos autos.

Desde então, o Município de Capivari vem depositando judicialmente o valor equivalente a R\$ 0,41 por m<sup>3</sup> de água fornecido pelo Município de Tubarão.

Ocorre que, em 01 de março de 2012, após a conclusão do processo licitatório, o Município de Tubarão outorgou os serviços de abastecimento de água e esgotamento

sanitário à Concessionária TUBARÃO SANEAMENTO S.A, conforme Contrato de Concessão n. 038/2012.

O referido contrato foi celebrado nos moldes definidos no Edital de Concorrência e no PMAE – Plano Municipal de Água e Esgoto, que foram devidamente analisados e aprovados pelo TCE/SC – Tribunal de Contas do Estado de Santa Catarina.

Considerando a situação atípica do Município de Capivari de Baixo, no que tange ao vínculo com o Município de Tubarão, o mencionado Edital de Concorrência fazia previsão de que a futura concessionária de água e esgoto de Tubarão deveria manter o abastecimento de água para o Município de Capivari de Baixo até 2013. O mesmo documento também determinava que o valor a ser cobrado pela nova concessionária por m<sup>3</sup> de água fornecido para Capivari de Baixo seria definido pelo Município de Tubarão, após a apresentação dos custos pela concessionária.

Diante disso, a Concessionária TUBARÃO SANEAMENTO S.A. apresentou ao Município de Tubarão uma planilha de custos, realizada com base na proposta comercial vencedora da licitação para a concessão dos serviços de água e esgoto para o Município de Tubarão, cujo valor do m<sup>3</sup> para a água fornecida para Capivari de Baixo foi fixado em R\$ 1,23. Ou seja, a Concessionária TUBARÃO SANEAMENTO S.A. é quem recebeu a outorga do Município de Tubarão para a exploração dos serviços de água e esgoto, por esse motivo, é a nova concessionária quem está captando, tratando e distribuindo a água que é fornecida diariamente ao Município de Capivari de Baixo. Assim, o valor cobrado de Capivari de Baixo, a partir de Março de 2012, leva em consideração os custos da nova concessionária (R\$ 1,23 por m<sup>3</sup>).

Dessa forma, a partir de março de 2012, o fornecimento de água para Capivari de Baixo passou a ser faturado pela Concessionária TUBARÃO SANEAMENTO S.A.,

entregue ao Município de Tubarão que encaminha para o Município de Capivari de Baixo, para pagamento.

Contudo, em razão da decisão judicial já mencionada anteriormente, o Município de Capivari de Baixo vem depositando apenas o valor determinado pelo juiz, ou seja, R\$ 0,41 por m<sup>3</sup> de água.

Neste primeiro ano de Concessão, os valores faturados pela Concessionária contra o Município de Tubarão e os valores efetivamente pagos pelo Município de Capivari de Baixo são os constantes da Tabela do item 7.2 deste relatório.

## **8 – ATENDIMENTO AO PODER CONCEDENTE, A ÓRGÃOS ESTADUAIS E FEDERAIS E OUTRAS INSTITUIÇÕES**

A Concessionária informa que não houve atendimentos especiais ao Poder Concedente, órgãos estaduais e federais e outras instituições.

## **9 – EVENTOS SIGNIFICATIVOS DE INTERESSE DA REGULAÇÃO**

### **9.1 – METAS DE INVESTIMENTO**

Este Ente Regulador identificou o não cumprimento de algumas metas contratuais e estão apontadas no item 3 deste relatório, bem como será observada as orientações previstas no Capítulo 34 – SANÇÕES ADMINISTRATIVAS do Contrato de Concessão 038/2012.

## 9.2 – OUVIDORIA DA AGR-TUBARÃO

A Ouvidoria é o órgão responsável por receber, encaminhar e sugerir soluções para os conflitos entre concessionárias, permissionárias e usuários, envolvidos na prestação e utilização dos serviços públicos de saneamento básico, visando sempre o aperfeiçoamento das instituições e à qualidade dos serviços prestados.

Seu principal objetivo é atuar de forma isenta e independente, com caráter mediador na busca por soluções efetivas, promovendo a melhoria contínua dos processos de trabalho.

### 9.2.1 - Ouvidorias abertas

Este Ente Regulador abriu 128 ouvidorias no período de março/2012 a fev /2013, sendo que 05 ouvidorias ainda estão em tramitação.

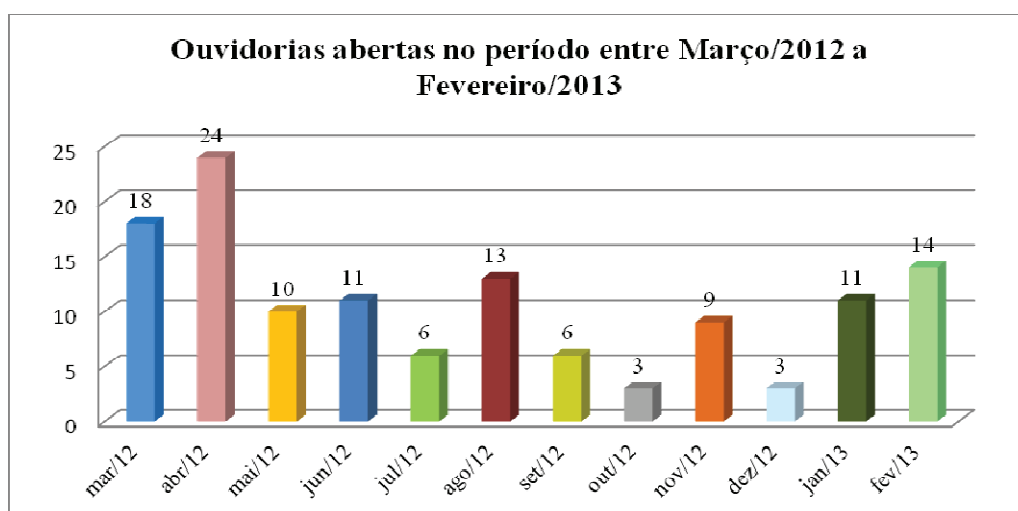


Gráfico 01 – Ouvidorias abertas no período entre março/2012 a fevereiro/2013.  
Fonte: Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão

Além das ouvidorias, a AGR-Tubarão registrou neste mesmo período 732 atendimentos aos usuários dos serviços públicos de saneamento básico do Município de Tubarão, pelos meios de comunicação (telefone, e-mail, site, jornal, ofícios da Câmara de Vereadores do Município de Tubarão e Prefeitura) e na sede da AGR-Tubarão.

### 9.2.2 - Principais reclamações

No gráfico abaixo, apresentamos as principais reclamações efetuadas pelos usuários dos serviços públicos de saneamento básico do Município.

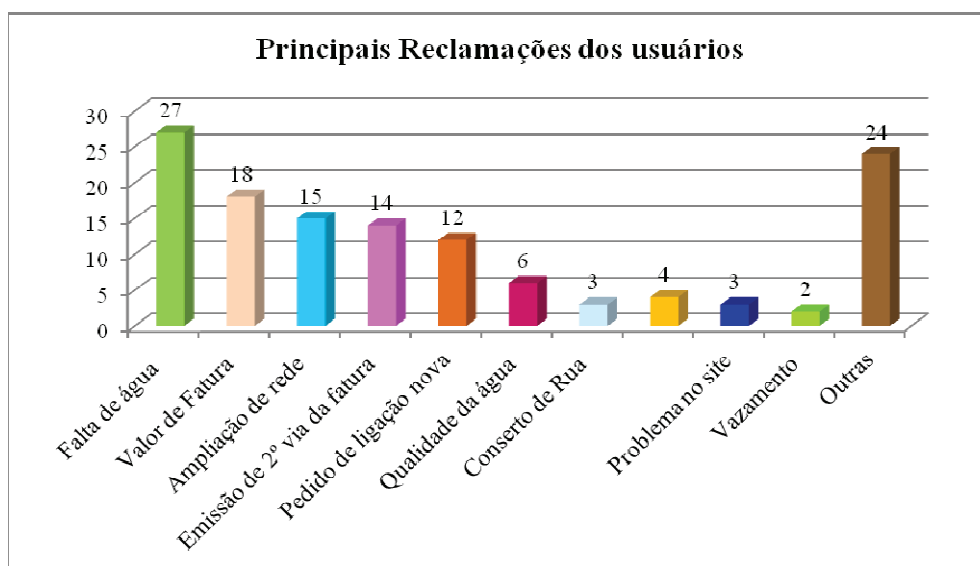


Gráfico 02 – Principais reclamações realizadas pelos usuários  
Fonte: Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão

Através das reclamações dos usuários pelo Sistema Ouvidoria, a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão elaborou neste período, a Lei Complementar nº 066/2012 e as Resoluções nº 003/2012 e nº 008/2013, visando o aperfeiçoamento do Sistema e à qualidade dos serviços prestados.

### 9.2.3 - Meios de Comunicação utilizados

Apresentamos abaixo, os principais meios de comunicação utilizados pelos usuários dos Serviços de Saneamento Básico do Município, para realizar as suas reclamações, sanar as suas dúvidas e buscar orientação.

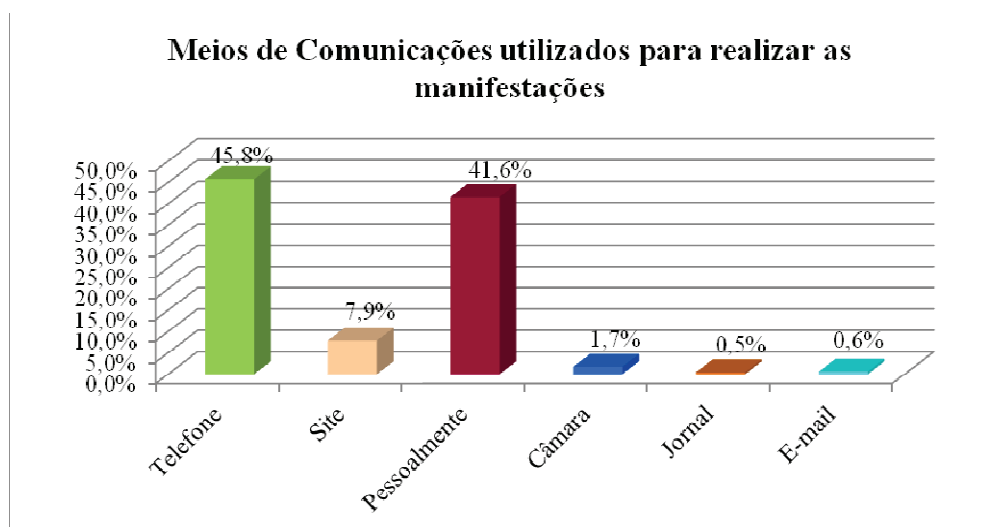


Gráfico 03 – Meios de Comunicações utilizados para realizar as manifestações  
Fonte: Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão

### 9.2.4 – Considerações

A Ouvidoria da AGR-Tubarão tem sido um importante agente de melhorias para os processos de trabalho das instituições reguladas e um parceiro dos usuários, buscando sempre soluções efetivas.

O aperfeiçoamento das ações da Ouvidoria tem ocorrido de forma contínua, de acordo com as necessidades, promovendo mudanças de atitude e comportamento.

A ouvidoria vem cumprindo o seu papel, pautada na transparência, imparcialidade e discrição em defesa dos interesses do cidadão, obedecendo às normas e os

regulamentos vigentes, garantindo que o cidadão tenha um atendimento atencioso, digno e compatível com os princípios e valores que a sociedade exige.

## **10 – RESULTADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

A AGR-Tubarão, conforme definido na Resolução 007/2013, realizou licitação e contratação de empresa especializada em Pesquisa de Opinião Pública (tabela anterior), com despesas realizadas pela Concessionária.

A pesquisa foi realizada entre os dias 22 e 29 de maio de 2013, totalizando 500 entrevistas, com margem de erro máxima de 5,3 % (pontos percentuais) para mais ou para menos e nível de confiança de 95%.

As entrevistas foram realizadas por meio de contato telefônico com pessoas que foram atendidas pela Concessionária nos últimos 03 meses (fevereiro, março e abril). Para a seleção da amostra foi utilizado o método probabilístico sistemático (através de pulo sistemático).

A seguir tabela com os dados da pesquisa.

<u>FUNCIONÁRIO FOI EDUCADO E CORTÊS?</u>					
OBS.: Para o item “Atendimento na ligação para execução de serviços diversos” em virtude da falta de detalhamento dos dados fornecidos pela Concessionária à empresa de pesquisa, foram incluídas na pesquisa pessoas que não tiveram serviço realizado no imóvel, gerando assim 28,4% de resposta “não sabem”					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	44,39%	52,48%	2,09%	0,78%	0,26%
Atendimento Personalizado	40,17%	52,14%	6,84%	0,0%	0,86%
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos *(ver observação)	35,60%	34,40%	1,60%	0	0
<u>SE O FUNCIONÁRIO RESOLVEU SATISFATORIAMENTE SUAS SOLICITAÇÕES?</u>					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	40,21%	50,65%	5,22%	2,87%	1,04%
Atendimento Personalizado	41,88%	44,44%	5,98%	4,27%	3,42%
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos * (ver nota em 4.01 c/ 14,60%)	39,00%	38,60%	3,00%	3,00%	1,80%
<u>SE O SERVIÇO FOI REALIZADO A CONTENTO E NO PRAZO COMPROMISSADO?</u>					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	-	-	-	-	-
Atendimento Personalizado	-	-	-	-	-
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos* (ver nota em 4.01 c/ 17,40 %)	36,80%	36,40%	4,80%	2,60%	2,00%
<u>SE, APÓS A REALIZAÇÃO DO SERVIÇO, O PAVIMENTO FOI ADEQUADAMENTE REPARADO E O LOCAL LIMPO?</u>					
	ÓTIMO	BOM	REGULAR	RUIM	PÉSSIMO
Atendimento Via Telefone	-	-	-	-	-
Atendimento Personalizado	-	-	-	-	-
Atendimento na ligação para execução de serviços diversos* (ver nota em 4.01 c/ 34,20 %)	32,40%	29,20%	2,60%	0,40%	1,20%
<u>RESULTADOS DA PESQUISA</u>					
Art.49 da Resolução 007/2013	MÉDIA 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.	<b>83,08 % - ADEQUADO</b>				

## 11 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS TARIFAS DOS SERVIÇOS, EM RELAÇÃO A OUTRAS CIDADES

COMPARATIVO TARIFA RESIDENCIAL 1ª FAIXA		
Posição	CIDADE	0 a 10m³ (R\$/m³)
1º	SAMAE TIMBÓ	R\$ 1,80
2º	SAMAE TIJUCAS	R\$ 1,95
3º	SAMAE BRUSQUE	R\$ 1,99
4º	SAMAE JAGUARUNA	R\$ 2,10
5º	SAMAE RIO NEGRINHO	R\$ 2,13
6º	SAMAE ORLEANS	R\$ 2,24
7º	SAMAE SÃO LUDGERO	R\$ 2,26
8º	SAMAE SÃO BENTO DO SUL	R\$ 2,31
9º	SAMAE GASPAR	R\$ 2,38
10º	TUBARÃO SANEAMENTO	R\$ 2,39
11º	ÁGUAS DE CAPIVARI	R\$ 2,40
12º	ÁGUAS DE JOINVILLE	R\$ 2,58
13º	SAMAE IÇARA	R\$ 2,62
14º	ÁGUAS DE ITAPEMA	R\$ 2,72
15º	CASAN (Imbituba, Florianópolis, Criciúma, Armazem, Laguna, Chapecó,... Sendo 200 municípios atendidos (197 catarinenses + 01 paranaense + 02 excluídas as sedes).	R\$ 2,99

Na tabela acima é possível perceber que as SAMAE's ocupam local de destaque pelos preços praticados na 1º faixa de consumo residencial, que pode ser justificada graças a subvenções do poder público municipal, estadual e federal. Além disso, nas demais faixas não se verifica esta ordem de preços, podem ser praticados valores maiores.

No entanto, a maioria das SAMAE's bem como demais prestadores de serviços não possuem metas claras de investimento e cobertura previstas em contrato.

## 12 – EVOLUÇÃO DOS BENS PATRIMONIAIS E REVERSÍVEIS

Abaixo relação de Bens Patrimoniais e Bens Reversíveis adquiridos e informados pela Concessionária no ANO 1 da Concessão.

### 12.1 - BENS REVERSÍVEIS

RELAÇÃO DE BENS REVERSÍVEIS (REALIZADOS ANO I)			
Nº	Descrição	Unidade	Quantidade
1	450 HIDROMETROS C/ GUARNICAO UNIMAG	und	450
2	450 HIDROMETROS C/ GUARNICAO	und	450
3	450 HIDROMETROS UNIMAG 1,5X3/4" X 115 CL	und	450
4	450 HIDROMERO UNIMAG 1,5X3/4"X 115 CL	und	450
5	450 HIDROMETROS UNIMAG 1,5X3/4X 115CL	und	450
6	HIDROMETRO VAZAO 1,5M³/H MOD. UNIJATO C/	und	450
7	HIDROMETROS	und	450
8	HIDROMETRO VAZAO 1,5M³/H MOD.	und	327
9	TEE 150X80MM SUBST REDE SAO CRISTOVAO	und	1
10	OBRA ABBB - CANO GALVANIZADO 5580L 2" C/ROSCA BSP NBR - TUP	und	1
11	OBRA ABBB - CANO GALVANIZADO 5580L 2" C/ROSCA BSP NBR - TUP	und	1
12	OBRA ABBB - CANO GALVANIZADO 5580L 3"C/ROSCA BSP NBR - TUP	und	1
13	OBRA ABBB - CANO GALVANIZADO 5580L 3"C/ROSCA BSP NBR - TUP	und	1
14	OBRA AABB - CANO GALVANIZADO 5580L 4" C/ROSCA BSP NBR - TUPE	und	1
15	OBRA AABB - CANO GALVANIZADO 5580L 4" C/ROSCA BSP NBR - TUPE	und	1
16	OBRA AABB - CANO GALVANIZADO 5580L 4" C/ROSCA BSP NBR - TUPE	und	1
17	OBRA AABB - REGITRO DE GAVETA 2" BSP - 665.200.1 - MIPEL	und	1
18	OBRA AABB - REGISTRO GAVETA 3" BSP - 665 - MIPEL	und	1
19	OBRA AABB - REGISTRO GAVETA 3" BSP - 665 MIPEL	und	1
20	OBRA AABB - REGISTRO GAVETA 3" BSP - 665 MIPEL	und	1
21	OBRA AABB - TUPY BUCHA REDUCAO BSP 2X1 1/4''-TUPY	und	1
22	OBRA AABB - TUPY BUCHA REDUCAO BSP 4X2'' -TUPY	und	1
23	OBRA AABB - TUPY CURVA FEMEA BSP 2'' 122301033 - TUPY	und	1
24	OBRA AABB - TUPY CURVA FEMEA BSP 3" 122301233 - TUPY	und	1
25	OBRA AABB - TUPY CURVA FEMEA BSP 4" 122301433	und	1
26	OBRA AABB - TUPY CURVA FEMEA BSP 4" 122301433	und	1
27	OBRA AABB - TUPY CURVA FEMEA BSP 4" 122301433	und	1
28	OBRA AABB - TUPY CURVA FEMEA BSP 4" 122301433	und	1
29	OBRA AABB - TUPY CURVA FEMEA BSP 4" 122301433	und	1
30	OBRA AABB - TUPY CURVA MACHO/FEMEA BSP 2" - TUPY	und	1
31	OBRA AABB - TUPY CURVA MACHO/FEMEA BSP 3" - TUPY	und	1
32	OBRA AABB - TUPY CURVA MACHO/FEMEA BSP 4" - TUPY	und	1
33	OBRA AABB - TUPY CURVA MACHO/FEMEA BSP 4" - TUPY	und	1

34	OBRA AABB - TUPY LUVA REDUCAO 4X2" - TUPY	und	1
35	OBRA AABB - TUPY NIPLE DUPLO BSP 1.1/4''-TUPY	und	1
36	OBRA AABB - TUPY TE BSP 2'' - TUPY	und	1
37	OBRA AABB - TUPY TE BSP 3" - TUPY	und	1
38	OBRA AABB - VALVULA EST. LATAO CROM (00)1/4" MONOB 3029 02 G	und	1
39	OBRA AABB - VALVULA ESF. LATAO CROM (02) 1" MONOB - MGA	und	1
40	OBRA AABB TE-FLS TFF10/16 100X100 MM PAM	und	1
41	OBRA AABB TE-FLS TFF10/16 100X100 MM PAM	und	1
42	OBRA AABB - ADAPTADOR JGS/KLIKSO 150X100 MM PAM	und	1
43	OBRA AABB - LUVA BOLSAS LCRJM 150MM PAM	und	1
44	OBRA AABB - LUVA BOLSAS LCRJM 150 MM PAM	und	1
45	OBRA AABB - VALVULA EURO R23FC10/16 100 MM PAM	und	1
46	OBRA AABB - VALVULA EURO R23FC10/16 100 MM PAM	und	1
47	OBRA AABB - VALVULA EURO R23FC10/16 100 MM PAM	und	1
48	OBRA AABB - VALVULA EURO R23FC10/16 100 MM PAM	und	1
49	OBRA AABB - JUNTA GIBAUULT JGI PVC PBA 100 MM ANG	und	1
50	OBRA AABB - JUNTA GIBAUULT JGI PVC PBA 100 MM ANG	und	1
51	OBRA AABB - ARRUELA DE BORRACHA ABF10 100 MM PCB	und	1
52	OBRA AABB - ARRUELA DE BORRACHA ABF 10 50 MM PCB	und	1
53	OBRA AABB - ARRUELA DE BORRACHA ABF10 75 MM PCB	und	1
54	OBRA AABB - JUNTA GIBAUULT JGI PVC PBA 75MM ANG	und	1
55	OBRA AABB - JUNTA GIBAUULT JGI PVC PBA 75MM ANG	und	1
56	OBRA AABB - VALVULA EURO R25JGSC 150 MM PAM	und	1
57	OBRA AABB - VALVULA EURO R25JGSC 150 MM PAM	und	1
58	OBRA AABB - TUBO DEFOFO PN 1,0 MPA JEI DN150 - AMANCO	und	1
59	OBRA AABB - TUBO DEFOFO PN 1,0 MPA JEI DN150	und	1
60	OBRA AABB - TUBO DEFOFO PN 1,0 MPA JEI DN150 - TIGRE	und	1
61	OBRA AABB - MATERIAIS DIVERSOS	und	1
62	OBRA AABB- MATERIAIS DIVERSOS	und	1
63	OBRA AABB - VENTOSA AUTOMATICA EM FOFO -1"	und	1
64	OBRA AABB - VALVULA - VRP - DN 50 MM	und	1
65	OBRA AABB - VALVULA - VRP - DN 50 MM	und	1
66	OBRA AABB - VALVULA - VRP - DN 75 MM	und	1
67	OBRA AABB	und	1
68	OBRA AABB-MATERIAL ELETRICO-OPERACAO	und	1
69	OBRA AABB-MATERIAL ELETRICO-OPERACAO	und	1
70	OBRA AABB-TRANSMISSOR PRES. - 0 A 60 MCA	und	1
71	OBRA AABB-TRANSMISSOR PRES. - 0 A 60 MCA	und	1
72	OBRA AABB-TRANSMISSOR PRES. 0 A 100 MCA	und	1
73	OBRA AABB-TRANSMISSOR PRES. 0 A 100 MCA	und	1
74	OBRA AABB - BOOSTER	und	1
75	OBRA AABB - BOOSTER	und	1
76	OBRA - RUA SAO JOAO	und	1
77	OBRA - RUA SAO JOAO	und	1
78	OBRA - RUA SAO JOAO	und	1
79	OBRA - RUA SAO JOAO	und	1
80	OBRA RUA SAO JOAO - TUBO DEFOFO 1 MPA JEI CL 12 VI	und	168
81	OBRA RUA SAO JOAO-EXTREMIDADE FLANGE E PONTA-EPF	und	4
82	OBRA RUA SAO JOAO-FLANGE AVULSO FOFO PN 10 - DN	und	4
83	OBRA RUA SAO JOAO-REDUCAO BOLSA E BOLSA FOFO - J	und	1
84	OBRA RUA SAO JOAO-VALVULA DE GAVETA C/ FLANGES C	und	2

85	OBRA RUA SAO JOAO-REDUCAO BOLSA E BOLSA FOFO - J	und	1
86	OBRA RUA SAO JOAO-TUBO DEFOFO DN 400 MM	und	96
87	VALVULA 80MM SUBST. REDE SAO CRISTOVAO	und	1

## 12.2 - BENS PATRIMONIAIS

RELAÇÃO DE BENS PATRIMONIAIS (REALIZADOS ANO 1)			
Nº	Descrição	Unidade	Quantidade
1	LAMINA DIANTERA DA RETRO CATERPILLAR	und	1
2	LAMINA DIANTERA DA RETRO CATERPILLAR	und	1
3	CG 125 CARGO KS	und	1
4	CG 125 CARGO KS	und	1
5	CG 125 CARGO KS	und	1
6	CG 125 CARGO KS	und	1
7	CG 125 CARGO KS	und	1
8	CG 125 CARGO KS	und	1
9	CG 125 CARGO KS	und	1
10	CG 125 CARGO KS	und	1
11	CG 125 CARGO KS	und	1
12	CG 125 CARGO KS	und	1
13	CG 125 CARGO KS	und	1
14	CG 125 CARGO KS	und	1
15	CG 125 CARGO KS	und	1
16	CG 125 CARGO KS	und	1
17	CG 125 CARGO KS	und	1
18	CG 125 CARGO KS	und	1
19	CG 125 CARGO KS	und	1
20	CG 125 CARGO KS	und	1
21	CG 125 CARGO KS	und	1
22	CG 125 CARGO KS	und	1
23	CG 125 CARGO KS	und	1
24	CG 125 CARGO KS	und	1
25	CG 125 CARGO KS	und	1
26	MESA 120X60 COM 2 GAVETAS	und	1
27	CADEIRA GIRATORIA EXECUTIVA	und	1
28	CADEIRA GIRATORIA EXECUTIVA	und	1
29	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 159X45X90	und	1
30	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO MDF	und	1
31	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO MDF CINZA	und	1
32	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 155X37X79	und	1
33	DIVISORIA DE EUCATEX C/ VIDRO MED 14.2MT	und	1
34	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 155X37X79	und	1
35	ESTACAO DE TRABALHO ESTRUTURAL EM METAL	und	1
36	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 160X42X90	und	1
37	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 155X37X79	und	1

38	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO MDF CINZA	und	1
39	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO MDF CINZA	und	1
40	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO MDF CINZA	und	1
41	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 160X42X90	und	1
42	MESA ESTRUTURAL EM METAL TAMPO MDF CINZA	und	1
43	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 156X38X80	und	1
44	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 156X38X80	und	1
45	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO MDF MARFIM	und	1
46	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 156X38X80	und	1
47	ARMARIO MDF MARFIM 2 PORTAS MED 162X43X9	und	1
48	ARMARIO MDF CINZA 2 PORTAS MED 160X42X90	und	1
49	POLTRONA PRESIDENTE GIRATORIA C/ BRACOS	und	1
50	POLTRONA PRESIDENTE GIRATORIA C/ BRACOS	und	1
51	ARMARIO ESTANTE MDF CINZA 2 PORTAS + 1 P	und	1
52	ARMARIO MDF CINZA 1 PORTA MED 163X40X60	und	1
53	BALCAO MDF CINZA 5 PORTAS MED 200X61X71	und	1
54	ARMARIO ESTANTE MDF CINZA 2 PORTAS + 2 P	und	1
55	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO CINZA	und	1
56	ARMARIO MDF CINZA 1 PORTA MED 186X42X43	und	1
57	CONDICIONADOR DE AR SPLIT 60.000 BTUS	und	1
58	LONGARINA ESTRUTURA EM METAL 4 LUGARES	und	1
59	LONGARINA ESTRUTURA EM METAL 4 LUGARES	und	1
60	LONGARINA ESTRUTURA EM METAL 4 LUGARES	und	1
61	MESA ESTRUTURA EM METAL TAMPO MDF CINZA	und	1
62	ARMARIO GUARDA VOLUME EM ACO CINZA	und	1
63	ARMARIO GUARDA VOLUME EM ACO CINZA	und	1
64	BALCAO FORMICA PLATINA	und	1
65	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
66	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
67	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
68	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
69	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
70	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
71	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
72	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
73	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
74	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
75	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
76	SUPORTE DE CPU CZA/CZA	und	1
77	MESA REUNIAO CARVALHO 2,70X1,15M	und	1
78	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
79	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
80	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
81	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
82	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
83	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
84	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
85	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
86	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
87	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
88	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1

89	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
90	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
91	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
92	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
93	CADEIRAS EXECUTIVA FIXA SKY PTO/PTO	und	1
94	MESAS MCT 1,5X1,5M CINZA/PRETO	und	1
95	MESA MCT 1,5X1,5M CINZA/PRETO	und	1
96	GAVETEIROS P/MESA 2 GAVETAS CZA/PTO	und	1
97	GAVETEIROS P/MESA 2 GAVETAS CZA/PTO	und	1
98	GAVETEIROS P/MESA 2 GAVETAS CZA/PTO	und	1
99	GAVETEIROS P/MESA 2 GAVETAS CZA/PTO	und	1
100	DIVISORIA MCT 1,20 CZA/PTO	und	1
101	DIVISORIA MCT 1,20 CZA/PTO	und	1
102	DIVISORIA MCT 1,50 CZA/PTO	und	1
103	DIVISORIA MCT 1,50 CZA/PTO	und	1
104	BALCOES 15MM CZA/PTO	und	1
105	BALCOES 15MM CZA/PTO	und	1
106	BALCOES 15MM CZA/PTO	und	1
107	ARQUIVO 4 GAVETAS CZA/PTO	und	1
108	MESA MCT 1,20X1,20X0,60 25MM	und	1
109	MESA MCT 1,20X1,20X0,60 25MM	und	1
110	ESTANTE DE ACO	und	1
111	ESTANTE DE ACO	und	1
112	ARQUIVO DE MADEIRA 4 GAVETAS	und	1
113	ILHA DA ENGENHARIA	und	1
114	ILHA DA ENGENHARIA	und	1
115	DIVISORIA 1,20X0,40 15MM CINZA / PRETO	und	1
116	DIVISORIA 1,20X0,40 15MM CINZA / PRETO	und	1
117	DIVISORIA 1,20X0,40 15MM CINZA / PRETO	und	1
118	DIVISORIA 1,20X0,40 15MM CINZA/PRETO	und	1
119	DIVISORIA 1,50X0,40 15MM CINZA/PRETO	und	1
120	DIVISORIA 1,50X0,40 15MM CINZA/PRETO	und	1
121	DIVISORIA 1,50X0,40 15MM CINZA/PRETO	und	1
122	DIVISORIA 1,50X0,40 15MM CINZA/PRETO	und	1
123	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
124	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
125	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
126	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
127	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
128	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
129	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
130	GAVETEIRO 2 GAVETAS CINZA/PRETO	und	1
131	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
132	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
133	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
134	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
135	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
136	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
137	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
138	MCT 1,20X1,50X0,60CM 15MM CZA/PTO	und	1
139	MESA 120X040X080 25MM CINZA/PRETO	und	1

140	MESA 180X040X080 25MM	und	1
141	MESA MCT CARVALHO 25M 120X120X040	und	1
142	DIVISORIAS ADM	und	1
143	RODAPE ADM	und	1
144	REFRIGERADOR CONTINENTAL 337 LT 2 PORTAS	und	1
145	FOGAO ATLAS 4 BOCAS BRANCO	und	1
146	LONGARINA PRESENCE SEC SLIM 3 LUGARES	und	1
147	PURIFICADOR DE AGUA FR-600 - IBBL	und	1
148	ARMARIO 02 PORTAS	und	1
149	ARMARIO 02 PORTAS	und	1
150	ARMARIO 02 PORTAS	und	1
151	CADEIRA GIRATORIA EX. C/BRACO E ENCOSTO	und	1
152	CADEIRA GIRATORIA EX. C/BRACO E ENCOSTO	und	1
153	CADEIRA GIRATORIA EX. C/BRACO E ENCOSTO	und	1
154	CADEIRA GIRATORIA EX. C/BRACO E ENCOSTO	und	1
155	CADEIRA GIRATORIA EX. C/BRACO E ENCOSTO	und	1
156	DIVISORIAS, PORTAS, VIDROS E PISO ADM	und	1
157	BEBEDOURO INOX 100 LTS	und	1
158	PIA INOX CONCRETADA	und	1
159	BALCAO CURITIBANOS BRANCO	und	1
160	BALCAO CURITIBANOS VENEZA DUPLO P/FORNO BRANCO	und	1
161	MESA FLAMINGO BRANCA	und	1
162	CADEIRA FLAMINGO CORINO PRETO	und	1
163	CADEIRA FLAMINGO CORINO PRETO	und	1
164	CADEIRA FLAMINGO CORINO PRETO	und	1
165	CADEIRA FLAMINGO CORINO PRETO	und	1
166	CADEIRA FLAMINGO CORINO PRETO	und	1
167	CADEIRA FLAMINGO CORINO PRETO	und	1
168	BALCAO ESPECIAL 03 PORTAS AMADEIRADO	und	1
169	PURIFICADOR DE AGUA FR-600 - IBBL	und	1
170	PURIFICADOR DE AGUA FR-600 - IBBL	und	1
171	5 CADEIRAS GIRATORIAS EXECUTIVAS CROMADAS COM APOIO DE BRACO	und	1
172	ESTANTE DE ACO 30CM	und	1
173	MESA P/ COMPUTADOR COM CONEXAO CURVA	und	1
174	AR SPLIT - 9000 BTU	und	1
175	AR SPLIT - 12000 BTU	und	1
176	AR SPLIT 24000 BTU	und	1
177	AR SPLIT 18000 BTU	und	1
178	AR SPLIT 18000 BTU	und	1
179	AR SPLIT 18000 BTU	und	1
180	AR SPLIT 18000 BTU	und	1
181	AR SPLIT 30000 BTU	und	1
182	AR SPLIT 30000 BTU	und	1
183	AR SPLIT 30000 BTU	und	1
184	MESA FLAMINGO BRANCA	und	1
185	MOVEIS PLANEJADOS COMERCIAL	und	1
186	SERVIDOR DELL 1950 2X3 GHZ XEON DUAL COR	und	1
187	MICROCOMPUTADOR DELL VOSTRO 260 SLIM	und	1
188	MICROCOMPUTADOR PORTATIO TELA 14" - DELL	und	1
189	MICROCOMPUTADOR DELL	und	1
190	MICROCOMPUTADOR DELL	und	1

191	HARDWARE - SERVIDOR	und	1
192	HARDWARE - SERVIDOR	und	1
193	HARDWARE - SERVIDOR	und	1
194	HARDWARE - SERVIDOR	und	1
195	HARDWARE - SERVIDOR	und	1
196	HARDWARE - SERVIDOR	und	1
197	SISTEMA DE VIDECONFERENCIA POLYCOM HDX 6	und	1
198	HARDWARE - SERVIDOR	und	2
199	HARDWARE - SERVIDOR	und	2
200	HARDWARE - SERVIDOR	und	1
201	NO BREAK DOMINION	und	1
202	CABEAMENTO ESTRUTURADO - MASTER REDES	und	1
203	MICROCOMPUTADOR DELL VOSTRO, MONITOR 21,5 POL, WINDOWS 7	und	1
204	MICROCOMPUTADOR DELL VOSTRO, MONITOR 21,5 POL, WINDOWS 7	und	1
205	CENTRAL TELEFONICA	und	1
206	CENTRAL TELEFONICA - INSTALACAO	und	1
207	MONITOR LCD 18,5 LG E1941S WIDESCREEN PRETO LED	und	1
208	MONITOR LCD 18,5 LG E1941S WIDESCREEN PRETO LED	und	1
209	COMPUTADOR DELL - VOSTRO 260S	und	1
210	COMPUTADOR DELL - VOSTRO 260S	und	1
211	SERVIDOR PARA FIREWALL - COMERCIAL	und	1
212	AUDIOCONFERENCIA POLYCOM DUO DUAL MODE	und	1
213	MATERIAL DE INF. CABEAMENTO	und	1
214	PROJETOR (2700 OU 2800 LUMENS)	und	1
215	PROJETOR (2700 OU 2800 LUMENS)	und	1
216	TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO COMERCIAL	und	1
217	TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO COMERCIAL	und	1
218	TERMINAL DE AUTO ATENDIMENTO COMERCIAL	und	1
219	COMPUTADOR NOTEBOOK VOSTRO	und	1
220	COMPUTADOR NOTEBOOK VOSTRO	und	1
221	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
222	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
223	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
224	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
225	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
226	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
227	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
228	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
229	COMPUTADOR VOSTRO 270 S - DELL	und	1
230	COLETOR DE DADOS PSION COM ACESSORIOS	und	1
231	COLETOR DE DADOS PSION COM ACESSORIOS	und	1
232	COLETOR DE DADOS PSION COM ACESSORIOS	und	1
233	COLETOR DE DADOS PSION COM ACESSORIOS	und	1
234	COLETOR DE DADOS PSION COM ACESSORIOS	und	1
235	COLETOR DE DADOS PSION COM ACESSORIOS	und	1
236	COLETOR DE DADOS PSION COM ACESSORIOS	und	1
237	IMPRESSORA ZEBRA PORTATIL RW420 COM ACES	und	1
238	IMPRESSORA ZEBRA PORTATIL RW420 COM ACES	und	1
239	IMPRESSORA ZEBRA PORTATIL RW420 COM ACES	und	1
240	IMPRESSORA ZEBRA PORTATIL RW420 COM ACES	und	1
241	IMPRESSORA ZEBRA PORTATIL RW420 COM ACES	und	1

242	IMPRESSORA ZEBRA PORTATIL RW420 COM ACES	und	1
243	IMPRESSORA ZEBRA PORTATIL RW420 COM ACES	und	1
244	NOTEBOOK TOSHIBA INTEL CORE DUO	und	1
245	NOTEBOOK ACER INTEL CELERON	und	1
246	MICROCOMPUTADOR INTEL PENTIUM DUAL E2160	und	1
247	MICROCOMPUTADOR GENUINE INTEL 2160	und	1
248	MICROCOMPUTADOR INTEL PENTIUM DUAL CORE	und	1
249	NOTEBOOK ACER ASPIRE 300 MOBILE AMD	und	1
250	MICROCOMPUTADOR INTEL CELERON 420 1.60GH	und	1
251	MICROCOMPUTADOR FIREWALL DUAL CORE E2160	und	1
252	MICROCOMPUTADOR INEL 430 1.80GHZ - 2GB	und	1
253	NOBREAK 1000VA MOD. INFINIUM	und	1
254	NOBREAK BRANCO 1400VA MDO T3+ MARCA SMS	und	1
255	NOBREAK PRETO 1400VA T3+MARCA SMS	und	1
256	MONITOR LCD 20 MOD. FLATRON W2043S	und	1
257	MICROCOMPUTADOR INTEL CORE 2 DUO	und	1
258	MONITOR LCD 21,5" MOD. SYNCMASTER P2270	und	1
259	MICROCOMPUTADOR GENUINE INTEL X86 FAMILY	und	1
260	MICROCOMPUTADOR CELERON 2.26GHZ - 1GB	und	1
261	CENTRAL TELEFONICA PABX MOD CORP 16000	und	1
262	MICROCOMPUTADOR INTEL PENTIUM4 3.2 GHZ	und	1
263	MICROCOMPUTADOR CORE 2 DUO 2.4GHZ - 1GB	und	1
264	NOBREAK 1200VA MOD. MAXXI POWER	und	1
265	MICROCOMPUTADOR INTEL PENTIUM DUAL CORE	und	1
266	MICROCOMPUTADOR CELERON 2.26GHZ - 1GB	und	1
267	MONITOR LCD 20" MOD FLATRON W2043S	und	1
268	NOBREAK 1400VA MOD. NET4+	und	1
269	NOTEBOOK ACER ASPIRE 4733Z	und	1
270	NOTEBOOK ACER ASPIRE 4733Z - 4398	und	1
271	MICROCOMPUTADOR INTEL 430 1.80GHZ - 2GB	und	1
272	MICROCOMPUTADOR	und	1
273	MICROCOMPUTADOR INEL CELERON 2.6GHZ	und	1
274	MICROCOMPUTADOR INTEL CELERON 1.8GHZ	und	1
275	MONITOR LCD 20" MOD FLATRON	und	1
276	MONITOR LCD 20" MOD. FLATRON W2043S	und	1
277	MICROCOMPUTADOR INTEL PENTIUM DUAL CORE	und	1
278	MICROCOMPUTADOR (CAMERAS) CELERON 1.8	und	1
279	MICROCOMPUTADOR CELERON 2.13HZ - 256MB	und	1
280	MICROCOMPUTADOR (SERVIDOR) FIREWALL	und	1
281	MONITOR LCD 20" MOD FLATRON	und	1
282	MICROCOMPUTADOR (SERVIDOR) INTEL CORE	und	1
283	CAMERA INFRA 50M L. 8MM	und	1
284	CAMERA INFRA 30M	und	1
285	KIT CERCA ELETRICA	und	1
286	CAMERA DIGITAL SONY W610	und	1
287	PROJETOR LG	und	1
288	RACK PAREDE (MINI-RACK) 4UX0450-PRETO-ME	und	1
289	RACK PISO SERVIDOR -24UX1070-G/F PRETO M	und	1
290	CAMERA FOTOGRAFICA SONY DSC W610 14.1 PRATA	und	1
291	CARTAO DE MEMORIO PARA CAMERA	und	1
292	CAMERA FOTOGRAFICA SONY DSC W610 14.1 PRATA	und	1

293	CARTAO DE MEMORIO PARA CAMERA	und	1
294	CAMERA FOTOGRAFICA SONY DSC W610 14.1 PRATA	und	1
295	CARTAO DE MEMORIO PARA CAMERA	und	1
296	TAPE LIBRARY	und	1
297	GRAVADOR EXTERNO DVD - CD - US	und	1
298	CAMERA FOTOGRAFICA DIGITAL	und	1
299	CAMERA DE COMUNICACAO PANASONIC TY-CC20W	und	1
300	CAMERA PARA MONITORAMENTO	und	1
301	CAMERA PARA MONITORAMENTO	und	1
302	CAMERA PARA MONITORAMENTO	und	1
303	CAMERA PARA MONITORAMENTO	und	1
304	CONDICIONADOR DE AR DE JANELA MOD. CLASS	und	1
305	CURVIMETRO DIGITAL	und	1
306	CONDICIONADOR DE AR DE JANELA MOD.	und	1
307	CONDICIONADOR DE AR DE JANELA MOD.	und	1
308	REFRIGERADOR CONSUL CONTEST	und	1
309	MASCARA AUTONOMA DE AR COMPRIMIDO MOD	und	1
310	AUTOCLAVE PRISMATEC	und	1
311	PHMETRO DIGITAL MOD. PG 1800	und	1
312	ESPECTOFOMETRO MOD DR 2500 MARCA HACH	und	1
313	CONDUTIVIMETRO ORION 3 STAR	und	1
314	DESTILADOR EM ACO INOS MOD. DL/DA	und	1
315	DEINIZADOR PERMUTION	und	1
316	BALANCA DE PRECISAO DE 0,50G A 1,01G	und	1
317	REATOR MOD. DRB 200 MARCA HACH	und	1
318	ESTUFA NOVA ETICA	und	1
319	BOMBA DOSADORA MOD. MB 90PP	und	1
320	COLORIMETRO POCKET II MARCA HACH	und	1
321	JARTEST MICROCONTROLADO MOD. JT-203	und	1
322	GPS MOD ETREX H - MARCA GARMIN	und	1
323	CAMERA DIGITAL 7.2 MEGAPIXEL MOD CYBER-S	und	1
324	CONDICIONADOR DE AR DE JANELA MOD.	und	1
325	COLORIMETRO POCKET II MARCA HACH	und	1
326	COLETOR DE DADOS PSION TEKLOGIK MOD. 750	und	1
327	MAXXI LOGGER DE PRESSAO S/MODEM	und	1
328	MAXXI LOGGER DE PRESSAO S/MODEM	und	1
329	BOMBA PNEUMATICA INGERSO RAND	und	1
330	BOMBA PNEUMATICA BASS MOD. PP21 (NV) TOT	und	1
331	BOMBA PNEUMATICA	und	1
332	CHAPA AQUECEDORA MOD. DB IV XMTD701	und	1
333	COLORIMETRO POCKET II - MARCA HACH	und	1
334	REFRIGERADOR PROSDOCIMO R27	und	1
335	KIT CAVALETE PADRAO	und	1
336	CONDICIONADOR DE AR SPLIT 9.000BTUS	und	1
337	TELEVISOR 29" MARCA GRADIENTE	und	1
338	COLETOR DE DADOS PSION TEKLOGIK MOD.7505	und	1
339	COLETOR DE DADOS PSION TEKLOGIK MOD.7505	und	1
340	COLETOR COLETOR DE DADOS PSION TEKLOGIK	und	1
341	RADIODETECTION MOD. RD 316	und	1
342	GEOFONE MECANICO - MARCA MECALTEC	und	1
343	GEOFONE MECANICO MOD. GM-01	und	1

344	GEOFONE MECANICO - MARCA MECALTEC	und	1
345	GEOFONE MECANICO MOD. GM 01	und	1
346	POLICORTE STHIL TS 349	und	1
347	MAXXI LOGGER DE PRESSAO S/MODEM	und	1
348	MAXXI LOGER DE PRESSAO S/ MODEM	und	1
349	BOMBA DE ESGOTAMENTO PEQUENA	und	1
350	GEOFONE ELETRONICO MOD. L-MIC	und	1
351	GEOFONE ELETRONICO MOD. L-MIC	und	1
352	GEOFONE ELETRONICO MOD. L-MIC	und	1
353	BOMBA DE ESGOTAMENTO GRANDE WACKER	und	1
354	COMPACTADOR DE SOLO TIPO SAPO MOD.	und	1
355	POLICORTE STIHL TS 349	und	1
356	MAQUINA MULLER - INSTALADOR DE FERULLEE	und	1
357	ROCADEIRA MOD. FS 220 - MARCA STIHL	und	1
358	SERRA ELETRICA P/ MARMORE MOD. GDC 14-40	und	1
359	CONDICIONADOR DE AR SPLIT 9.000BTUS	und	1
360	PERFURATRIZ	und	1
361	COMPRESSOR KAESE M15	und	1
362	MAQUINA DE CORTAR PISO	und	1
363	GEOFONE ELETRICO MOD. L-MIC	und	1
364	BOMBA DE ESGOTAMENTO PEQUENA - MARCA	und	1
365	VALVULA GERADORA DE ONDAS MECALTEC	und	1
366	VALVULA GERADORA DE ONDAS MECALTEC	und	1
367	VALVULA GERADORA DE ONDAS MECALTEC	und	1
368	VALVULA GERADORA DE ONDAS MECALTEC	und	1
369	CONDICIONADOR DE AR SPLIT 18.000BTUS	und	1
370	CONDICIONADOR DE AR SPLIT 18.000BTUS	und	1
371	CONDICIONADOR DE AR SPLIT 18.000BTUS	und	1
372	RELOGIO DE PONTO REP - MARCA TOPDATA	und	1
373	BOMBA SUBMER. MANGOTE 5 MTS BWA-500	und	1
374	BOMBA SUBMER. MANGOTE 5 MTS BWA-500	und	1
375	BOMBA SUBMER. MANGOTE 5 MTS BWA-500	und	1
376	CORTADORA DE PISO SM-57-4RG-9HP-GX270	und	1
377	MOTOR DE ACIONAMENTO 5,5 CV GASOLINA	und	1
378	MOTOR DE ACIONAMENTO 5,5 CV GASOLINA	und	1
379	BAMBA THEBE AP-13 AL 1/2 CV MONOFASICA	und	1
380	CALIBRE HASTE 400MM	und	1
381	TUBO PITOMETRO 600MM	und	1
382	MEDIDOR DE VAZAO OPTIFLUX 2100 W	und	1
383	MEDIDOR DE VAZAO OPTIFLUX 2100 W	und	1
384	REGISTRO DE GAVETA 250MM PN 10	und	1
385	REGISTRO DE GAVETA 250MM PN 10	und	1
386	REGISTRO DE GAVETA 250MM PN 10	und	1
387	REGISTRO DE GAVETA 250MM PN 10	und	1
388	1 LUVA DE CORRER LCRJM 200MM PAM	und	1
389	1 LUVA DE CORRER LCRJM 200MM PAM	und	1
390	1 LUVA DE CORRER LCRJM 250 MM PAM	und	1
391	1 LUVA DE CORRER LCRJM 250 MM PAM	und	1
392	EXTREMIDADE - FL-PT EFP10 200MM PAM	und	1
393	EXTREMIDADE - FL-PT EFP10 200MM PAM	und	1
394	EXTREMIDADE - FL-PT EFP10 250MM PAM	und	1

395	EXTREMIDADE - FL-PT EFP10 250MM PAM	und	1
396	SPLIT LG 12.000BTUS FRIO BRANCO 220V	und	1
397	SPLIT LG 12.000BTUS FRIO BRANCO 220V	und	1
398	SPLIT LG 12.000BTUS FRIO BRANCO 220V	und	1
399	REGISTRO DE PONTO DIGIMAC	und	1
400	CONVERSOR DE FREQUENCIA	und	1
401	HI WALL ELETROLUX 24000 BTUS Q/F 220V R4	und	1
402	HI WALL ELETROLUX 24000 BTUS Q/F 220V R4	und	1
403	HI WALL ELETROLUX 24000 BTUS Q/F 220V R4	und	1
404	HI WALL ELETROLUX 24000 BTUS Q/F 220V R4	und	1
405	TV LED 42" PANASONIC FULL PRETO FULL HD	und	1
406	COND.AR CONSUL SPLIT QF 12000BTUS BRANCO	und	1
407	GRADE DE PROTECAO MACROS CAPIVARI	und	1
408	SUPORTE PARA TV LCD	und	1
409	BATERIA IONS DE LITIO 18V 3AH - 4811-1959-MILWAUKEE	und	1
410	BATERIA IONS DE LITIO 18V 3AH - 4811-1959-MILWAUKEE	und	1
411	BATERIA IONS DE LITIO 18V 3 AH-4811-1959-MILWAUKEE	und	1
412	FURADEIRA IMP. BATERIA 18 V LITIO KIT 2 BAT. 3AH-2611259-MIL	und	1
413	TRANSMISSOR DE PRESSAO MBS-1700	und	1
414	TRANSMISSOR DE PRESSAO MBS-1700	und	1
415	TRANSMISSOR DE PRESSAO MBS-1700	und	1
416	TRANSMISSOR DE PRESSAO MBS-1700	und	1
417	TRANSMISSOR PRESSAO MBS-1700 0-10 BAR	und	1
418	TRANSMISSOR PRESSAO MBS-1700 0-10 BAR	und	1
419	TRANSMISSOR PRESSAO MBS-1700 0-10 BAR	und	1
420	PIG MANUTENCAO - VALVULO EURO R23FC10 200 MM PAM	und	1
421	PIG MANUTENCAO - PARAF.PORC.AR G.FOGO 7/8 X 4 ROF	und	1
422	PIG MANUTENCAO - PARAF.PORC. AR G.FOGO 3/4 X 3.1/2 ROF	und	1
423	PIG MANUTENCAO - ARRUELA DE BORRACHA ABF10 400 MM PCB	und	1
424	PIG MANUTENCAO - ARRUELA DE BORRACHA ABF10 200 MM PCB	und	1
425	PIG MANUTENCAO - LUVA BOLSAS LCRJM 400 MM PAM	und	1
426	PIG MANUTENCAO - LUVA BOLSAS LCRJM 400 MM PAM	und	1
427	PIG MANUTENCAO - LUVA BOLSAS LCRJM 400 MM PAM	und	1
428	PIG MANUTENCAO - LUVA BOLSAS LCRJM 400 MM PAM	und	1
429	PIG MANUTENCAO - LUVA BOLSAS LCRJM 400 MM PAM	und	1
430	PIG MANUTENCAO - LUVA BOLSAS LCRJM 400 MM PAM	und	1
431	PIG MANUTENCAO - EXTREMIDADE FL PT EFP10 400 MM PAM	und	1
432	PIG MANUTENCAO - EXTREMIDADE FL PT EFP10 400 MM PAM	und	1
433	PIG MANUTENCAO - TE-FLS TFF10 400X200 MM PAM	und	1
434	PIG MANUTENCAO - EXTREMIDADE-FL-PT EFP10 200 MM PAM	und	1
435	PIG MANUTENCAO - TUBO-PTA-BOL TK7JGS 400 MM PAM	und	1
436	PIG MANUTENCAO - PIG EM ESPUMA DE POLIURETANO D	und	1
437	PIG MANUTENCAO - PIG EM ESPUMA DE POLIURETANO D	und	1
438	PIG MANUTENCAO - PIG EM ESPUMA DE POLIURETANO D	und	1
439	PIG MANUTENCAO - PIG EM ESPUMA DE POLIURETANO D	und	1
440	PIG MANUTENCAO - PIG EM ESPUMA DE POLIURETANO D	und	1
441	PIG MANUTENCAO - PIG EM ESPUMA DE POLIURETANO D	und	1
442	POLICORTE A GASOLINA-TS 420 (STIHL)	und	1
443	GERADOR A GASOLINA 4 TEMPOS-1.050 (W) TF12	und	1
444	BOMBA SUBMER. MANGOTE	und	1
445	BOMBA SUBMER. MANGOTE	und	1

446	MOTOR 5,5 CV (BOMBA D'AGUA)	und	1
447	MOTOR 5,5 CV (BOMBA D'AGUA)	und	1
448	INVERSOR DE FREQUENCIA 1CV	und	1
449	LICENCA ADICIONAL SISTEMA FULL PONTO ELETRONICO	und	1
450	INVERSOR DE FREQUENCIA PARA MOTOR DE 7,5	und	1
451	INVERSOR DE FREQUENCIA PARA MOTOR DE 7,5	und	1
452	BOMBA DOSADORA 100L/H 10 BAR	und	1
453	BOMBA DOSADORA 100L/H 10 BAR	und	1
454	TURBIDIMETRO PORTATIL 2100Q	und	1
455	TURBIDIMETRO PORTATIL 2100Q	und	1
456	COR KIT PARA ANALISE MOD CO-1	und	1
457	COR KIT PARA ANALISE MOD CO-1	und	1
458	CONTROLADOR UNIVERSAL SC200	und	1
459	CONTROLADOR UNIVERSAL SC200	und	1
460	SENSOR TURBIDEZ SS7 AGUA	und	1
461	TURBIDIMETRO 2100N	und	1
462	TURBIDIMETRO 1720E	und	1
463	PHMETRO PORTATIL PH 315L - WTW	und	1
464	PHMETRO PORTATIL PH 315L - WTW	und	1
465	EQUIPAMENTO PARA DETECTAR VAZAMENTOS - PITOMETRIA	und	1
466	MAQUINA MULLER DE FURAR EM CARGA PARA INATALACAO DE DERIVACA	und	1
467	FURADEIRA PARA INSTALACAO DE FERRULE	und	1
468	MACRO MEDIDOR ELETROMAGNETICO	und	1
469	BOMBA DOSADORA TIPO NETZSCH	und	1
470	MACRO MEDIDOR ELETROMAGNETICO	und	1
471	RETROESCAVADEIRA MODELO 416E	und	1
472	RETROESCAVADEIRA MODELO 416E	und	1
473	COFRE DE ACO	und	1

## **13 - CONCLUSÃO**

Considerando a análise do Relatório Anual de Situação do Serviço de Água e Esgoto de Tubarão, conclui-se que, no ANO 1 da concessão, a Concessionária **NÃO ATENDEU** os seguintes itens:

- a) ITEM 2 deste Relatório: Campos 03 e 05 da Resolução 011/2013/AGR;
- b) ITEM 3, subitem 3.2 deste Relatório: 17 (dezessete) metas que deveriam ser atingidas no ANO 1 da Concessão;
- c) ITEM 3, subitem 3.3 deste Relatório: 02 (duas) metas que deveriam ser atingidas no ANO 1 da Concessão.

Ante o exposto, esta Agência Reguladora **DETERMINA**:

a.1) Que, no próximo Relatório Anual de Situação do Serviço de Água e Esgoto de Tubarão, a Concessionária dê cumprimento a todos os campos especificados na Resolução 011/2013/AGR;

b.1) Que a Concessionária apresente a esta Agência, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, contados do recebimento da respectiva notificação, o Plano de Recuperação de Metas de Investimentos Não Atingidas, que deverá conter um cronograma físico-financeiro, descrevendo detalhadamente as ações que permitirão a recuperação dos investimentos não realizados no ANO 1 da Concessão.

## **ANEXOS**

**ANEXO I - RESOLUÇÃO Nº 007, DE 20 DE MARÇO DE 2013.**

Dispõe sobre as normas que disciplinam a prestação de serviço adequado de abastecimento de água e esgotamento sanitário no município de tubarão

---

**RESOLUÇÃO Nº 007, DE 20 DE MARÇO DE 2013.**

**DISPÕE SOBRE AS NORMAS QUE DISCIPLINAM A  
PRESTAÇÃO DE SERVIÇO ADEQUADO DE  
ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO  
SANITÁRIO NO MUNICÍPIO DE TUBARÃO**

**TÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**CAPÍTULO I  
DEFINIÇÕES E METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO**

Art. 1º. A caracterização da prestação de um serviço de água e esgoto adequado baseia-se nas definições estabelecidas no art. 6º., §1º, da Lei nº 8.987/95.

§ 1º. Esta resolução trata especificamente sobre indicadores técnicos do sistema de abastecimento de água e indicadores gerenciais de água e esgoto.

§ 2º. Os indicadores técnicos de esgoto sanitário serão tratados em resolução específica.

Art. 2º. Para efeito desta resolução são adotadas as seguintes definições:

- I. serviço adequado: é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas;
- II. regularidade: nível de conformidade com as regras estabelecidas nos instrumentos de regulação;
- III. continuidade: condição de prestação de serviço contínuo, sem interrupção, exceto nas situações previstas em lei e no Regulamento da Prestação do Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário;
- IV. eficiência: exercício das atividades necessárias à prestação do serviço público, buscando a obtenção do efeito desejado, no tempo planejado e com o menor encargo possível para o usuário;
- V. segurança: utilização de todas as medidas possíveis para a redução ou ausência dos riscos de danos materiais e morais para os usuários e não-usuários, em condições econômicas factíveis.
- VI. atualidade: modernidade das técnicas, dos equipamentos e das instalações, e a sua conservação, bem como a melhoria e a expansão do serviço;

- VII. generalidade: universalidade no oferecimento do serviço e isonomia de tratamento aos usuários no direito ao atendimento;
- VIII. cortesia: grau de civilidade com que os usuários são atendidos pelo prestador do serviço;
- IX. modicidade das tarifas: menor tarifa em face do custo do serviço e deste custo em face da adequação do serviço e efetiva fruição por parte do usuário.

Art. 3º. Impõe-se a obrigação da prestação de serviço adequado ao prestador do serviço público, mediante o atendimento das metas da tabela constante no PMAE, conforme abaixo:

Indicador	Valor (%)	Ano	Indicador	Valor ou conceito	Ano
<b>IQA</b> (Índice de Qualidade da Água)	80	2012	<b>IORC</b> (Índice de Obstrução de Redes Coletoras)	Adequado	2017 em diante
	90	2014	<b>IORD</b> (Índice de Obstrução de Ramais Domiciliares)	Adequado	2017 em diante
	95	2016 em diante	<b>IQE</b> (Índice de Qualidade do Esgoto)	95%	2017 em diante
<b>ICA</b> (Índice de Continuidade do Abastecimento)	95	2014	<b>IESAP</b> (Índice de Eficiência na Prestação de Serviço e Atendimento Público)	6	2012
	98	2016 em diante		8	2014
<b>IPD</b> (Índice de Perdas na Distribuição)	40	2013		9	2015 em diante
	37	2014	<b>IACS</b> (Índice de Adequação da Comercialização dos Serviços)	6	2013
	35	2015		8	2014
	33	2016		9	2015 em diante
	31	2017			
	30	2018			
	25	2037			

Art. 4º. A verificação do atendimento aos requisitos previstos no artigo 2º é realizada através de indicadores que identificam de maneira precisa se o serviço prestado atende às condições fixadas.

Art. 5º. Os indicadores abrangem o serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário como um todo. No entanto, no que se refere às suas características técnicas esta resolução abordará somente os indicadores referentes a prestação de serviços de abastecimento de água. Já com relação às características administrativas, comerciais e de relacionamento direto com os usuários, esta resolução abordará os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Art. 6º. Os incisos V e VI, do art. 3º são entendidos como princípios que devem nortear a atuação do prestador do serviço, não sendo expressos através de indicadores.

§ 1º. O prestador deve se utilizar de técnicas e equipamentos modernos e tecnologicamente avançados, buscando um nível de qualidade elevado e obtenção de melhores resultados qualitativos ou quantitativos no serviço prestado.

§ 2º. No que se refere ao inciso V, o prestador deve sempre considerar no desenvolvimento do seu serviço, os requisitos técnicos de segurança estabelecidos nas normas brasileiras e internacionais, se for o caso, visando à redução ou ausência dos riscos de danos materiais e morais para os usuários e não-usuários.

Art. 7º. O serviço será considerado adequado se atender às condições estabelecidas no detalhamento dos indicadores definidos nos capítulos que se seguem.

Art. 8º. Compete ao Ente Regulador, através do instrumento de regulação PMAE – Plano Municipal de Água e Esgoto, fixar em conjunto com o prestador do serviço as metas para atendimento dos índices de prestação de serviço adequado, especificados nesta resolução.

## **TÍTULO II DOS INDICADORES DE AVALIAÇÃO DO SERVIÇO ADEQUADO**

### **CAPÍTULO I INDICADORES TÉCNICOS - SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**

#### **Seção I Qualidade da água distribuída**

Art. 9º. O sistema de abastecimento de água, em condições normais de funcionamento, deverá assegurar o fornecimento da água demandada pelas ligações existentes no sistema, garantindo o padrão de potabilidade estabelecido pelos órgãos competentes.

Art. 10. A qualidade da água distribuída será medida pelo índice de qualidade da água - IQA.

§ 1º. Em sua definição são considerados os parâmetros de avaliação da qualidade da água mais importantes, cuja boa performance depende não apenas da qualidade intrínseca das águas dos mananciais, mas, fundamentalmente, de uma operação correta, tanto do sistema produtor quanto do sistema de distribuição de água.

§ 2º. O índice é calculado a partir de princípios estatísticos que privilegiam a regularidade da qualidade da água distribuída, sendo o valor final do índice pouco afetado por resultados que apresentem pequenos desvios em relação aos limites fixados.

§ 3º. O IQA será calculado com base no resultado das análises laboratoriais das amostras de água coletadas na rede de distribuição de água, segundo um programa de coleta que atenda à legislação vigente e seja representativa para o cálculo estatístico definido nesta resolução.

§ 4º. Para garantir a representatividade, a frequência de amostragem do parâmetro colimetria, fixado pelos órgãos competentes, deve também ser adotada para os demais parâmetros que compõem o índice.

§ 5º. A frequência de apuração do IQA será mensal, utilizando os resultados das análises efetuadas nos últimos 3 (três) meses, sendo o mês de análise e os 2(dois) anteriores.

§ 6º. Para apuração do IQA, o sistema de controle da qualidade da água deverá incluir um sistema de coleta de amostras e de execução de análises laboratoriais que permitam o levantamento dos dados necessários, além de atender à legislação vigente.

Art. 11. O IQA é calculado como a média ponderada das probabilidades de atendimento da condição exigida de cada um dos parâmetros constantes da tabela abaixo, considerados os respectivos pesos.

PARÂMETRO	SÍMBOLO	CONDIÇÃO EXIGIDA	PESO
Turbidez	TB	Menor que 2,5 (dois vírgula cinco) U.T. (unidade de turbidez)	0,20
Cloro residual livre	CRL	Maior que 0,2 (dois décimos) e menor que 2,5 (dois vírgula cinco) ppm	0,25
pH	pH	Maior que 6,5 (seis e meio) e menor que 9,0 (nove)	0,10
Fluoreto	FLR	Maior que 0,6 (seis décimos) e menor que 1,0 (um) mg/l (miligramas por litro) ppm	0,15
Bacteriologia	BAC	Ausente	0,30

Art. 12. A probabilidade de atendimento de cada um dos parâmetros da tabela acima será obtida, através da teoria da distribuição normal ou de Gauss; no caso da bacteriologia, será utilizada a frequência relativa entre o número de amostras potáveis e o número de amostras analisadas.

Art. 13. Determinada a probabilidade de atendimento para cada parâmetro, o IQA será obtido através da seguinte expressão:

$$IQA = 0,20 \times P(TB) + 0,25 \times P(CRL) + 0,10 \times P(pH) + 0,15 \times P(FLR) + 0,30 \times P(BAC)$$

onde:

P(TB) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a turbidez;

P(CRL) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o cloro residual;

P(pH) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para o pH;

P(FLR) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para os fluoretos;

P(BAC) - probabilidade de que seja atendida a condição exigida para a bacteriologia.

Art. 14. A apuração mensal do IQA não isenta o prestador do serviço de abastecimento de água de suas responsabilidades perante outros órgãos fiscalizadores e perante a legislação vigente.

Art. 15. A qualidade da água distribuída no sistema será classificada de acordo com a média dos valores do IQA verificados nos últimos 12 (doze) meses, de acordo com a tabela abaixo:

Valores do IQA	Classificação
Menor que 80% (oitenta por cento)	Ruim
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	Regular
Maior ou igual a 90% (noventa por cento) e menor que 95% (noventa e cinco por cento)	Bom
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Ótimo

Art. 16. Para efeito desta resolução, a água produzida será considerada adequada se a média dos IQA's apurados nos últimos 12 (doze) meses for igual ou superior a 90% - conceito "Bom", não podendo ocorrer, no entanto, nenhum valor mensal inferior a 80% - conceito "Ruim".

## Seção II Cobertura do sistema de abastecimento de água

Art. 17. A cobertura do sistema de abastecimento de água é o indicador utilizado para verificar o atendimento aos requisitos previstos no inciso VII, do art. 3º, desta resolução.

Art. 18. A cobertura do sistema de abastecimento de água será apurada pela expressão seguinte:

$$CBA = [(Nec + Ndd) \times 100] / NTE$$

onde:

CBA - cobertura pela rede distribuidora de água, em porcentagem;

Nec – economias cadastradas residenciais ativas de água

Ndd – domicílios não ligados, mas com disponibilidade de atendimento por rede pública de abastecimento

NTE - domicílios a serem atendidos pela CONCESSIONÁRIA na área definida no contrato de concessão (domicílios atendíveis), conforme §2º deste artigo.

§1º. Como metas de serviço adequado para o CBA, serão considerados os percentuais da tabela abaixo:

**Metas de serviço adequado – CBA**

Indicador	Ano	Valor
<b>CBA (Índice da Cobertura da Rede de Água)</b>	2012	95,50%
	2013	96,00%
	2014	97,00%
	2015	98,00%
	2016	99,00%
	2017	99,04%
	2018	99,08%
	2019	99,12%
	2020	99,16%
	2021 a 2041	Evoluir até 100%

§2º. Em virtude da ausência de cadastro comercial confiável e da necessidade de atualização do cadastro de imóveis edificados por parte da municipalidade, a CONCESSIONÁRIA deverá contratar recadastramento comercial indicando os domicílios com disponibilidade de atendimento por rede pública de abastecimento e aqueles sem disponibilidade dentro do perímetro definido no contrato de concessão.

§3º As novas ligações deverão ser inseridas mensalmente pela CONCESSIONÁRIA no cadastro comercial e a atualização do cadastro deverá ser a cada 5 (cinco) anos.

§4º Em virtude da ausência de dados confiáveis no primeiro ano de CONCESSÃO a AGR-Tubarão não irá calcular o CBA, no entanto as Metas de serviço adequado na tabela deste artigo serão mantidas.

Art. 19. Para efeito desta resolução, o nível de cobertura de um sistema de abastecimento de água será considerado conforme tabela abaixo:

<b>Cobertura (%)</b>	<b>Classificação do serviço</b>
Menor que 80% (oitenta por cento)	Insatisfatório
Maior ou igual a 80% (oitenta por cento) e inferior a 95% (noventa e cinco por cento)	Satisfatório
Maior ou igual a 95% (noventa e cinco por cento)	Adequado

Art. 20. Considera-se que o serviço é adequado se a porcentagem de cobertura for maior que 95%.

### **Seção III** **Continuidade do abastecimento de água**

Art. 21. Para verificar o atendimento ao requisito previsto no inciso III, do art. 3º, desta resolução, utilizar-se-á o índice de continuidade do abastecimento – ICA.

§ 1º. Este índice estabelecerá um parâmetro objetivo de análise para verificação do nível de prestação do serviço, no que se refere à continuidade do fornecimento de água aos usuários.

§ 2º. O índice é estabelecido de modo a garantir as expectativas dos usuários quanto ao nível de disponibilização de água em seu imóvel e, por conseguinte, o percentual de falhas por eles aceito.

§ 3º. O índice consiste na quantificação do tempo em que o abastecimento propiciado pelo prestador pode ser considerado normal, comparado ao tempo total de apuração do índice, que pode ser diário, semanal, mensal ou anual, ou qualquer outro período que se queira considerar.

§ 4º. Para os fins desta resolução o índice será apurado mensalmente.

Art. 22. Para apuração do valor do ICA deverá ser registrado continuamente o nível de água em todos os reservatórios em operação no sistema, e registradas continuamente as pressões em pontos da rede distribuidora onde haja a indicação técnica de possível deficiência de abastecimento.

§ 1º. A determinação dos pontos da rede distribuidora a que se refere o caput será feita no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE, devendo ser representativa e abranger todos os setores de abastecimento.

§ 2º. Deverá ser instalado pelo menos um registrador de pressão para cada 3.000 (três mil) ligações.

§ 3º. O Ente Regulador poderá, a seu exclusivo critério, exigir que o prestador instale registradores de pressão em outros pontos da rede em caráter provisório, para atendimento de uma situação imprevista.

§ 4º. Enquanto estiverem em operação, os resultados obtidos nos pontos de que trata o parágrafo anterior, deverão ser considerados na apuração do ICA.

Art. 23. A metodologia mais adequada para a coleta e registro sistemático das informações dos níveis dos reservatórios e das pressões na rede de distribuição será estabelecida no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE, conforme Relatório 4, página 12, Reservatório de Distribuição.

Parágrafo Único. No prazo de 30 (trinta) dias após a publicação desta Resolução, a Concessionária deverá informar a AGR-Tubarão os níveis mínimos a serem apurados no TNMM.

Art. 24. O ICA será calculado através da seguinte expressão:

$$ICA = [ ( \sum TPM8 + \sum TNMM ) \times 100 ] / NPM \times TTA$$

onde:

ICA - índice de continuidade do abastecimento de água, em porcentagem (%);

TTA - tempo total da apuração, que é o tempo total, em horas, decorrido entre o início e o término do período de apuração.

TPM8 - tempo com pressão maior que 8 (oito) metros de coluna d'água. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado registrador de pressão registrou valores iguais ou maiores que 8 (oito) metros de coluna d'água;

TNMM - tempo com nível maior que o mínimo. É o tempo total, medido em horas, dentro do período de apuração, durante o qual um determinado reservatório permaneceu com o nível d'água em cota superior ao nível mínimo de operação normal, sendo este definido no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE;

NPM - número de pontos de medida, que é o número total dos pontos de medida utilizados no período de apuração, assim entendidos os pontos de medição de nível de reservatório e os de medição de pressão na rede de distribuição.

§ 1º. O valor de pressão mínima de 8 (oito) metros de coluna d'água poderá ser alterado no âmbito do Plano Municipal de Água e Esgoto – PMAE.

§ 2º. Não deverão ser considerados, para cálculo do ICA, registros de pressões ou níveis de reservatórios abaixo dos valores mínimos estabelecidos, no caso de ocorrências programadas e devidamente comunicadas à população, bem como no caso de ocorrências decorrentes de eventos além da capacidade de previsão e gerenciamento do prestador, tais como inundações, incêndios, precipitações pluviométricas anormais, interrupção do fornecimento de energia elétrica, greves em setores essenciais ao serviço e outros eventos semelhantes, que venham a causar danos de grande monta às unidades do sistema.

Art. 25. Os valores do ICA para o sistema como um todo, calculado para os últimos 12 (doze) meses, definem o nível de continuidade do abastecimento classificado conforme tabela abaixo:

Valores do ICA	Classificação do sistema
Inferior a 95% (noventa e cinco por cento)	Abastecimento intermitente
Entre 95% (noventa e cinco por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	Abastecimento regular
Superior a 98% (noventa e oito por cento)	Abastecimento satisfatório

Art. 26. Para efeito desta resolução, o serviço é considerado adequado se a média aritmética dos valores do ICA calculados para cada mês do ano, for superior a 98% (noventa e oito por cento), não podendo ocorrer em nenhum dos meses valor inferior a 95% (noventa e cinco por cento).

Art. 27. O Ente Regulador poderá fixar outras condições de controle estabelecendo limites para o ICA de pontos específicos, ou índices gerais com períodos de apuração semanais e diários, de modo a obter melhores condições de controle do serviço prestado.

#### **Seção IV** **Índice de perdas no sistema de distribuição**

Art. 28. O índice de perdas no sistema de distribuição de água deve ser determinado e controlado para verificação da 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, previsto no inciso IX, do art. 3º, desta resolução.

Art. 29. O índice de perdas de água no sistema de distribuição será calculado pela seguinte expressão:

$$IPD = (VLP - VAF) \times 100 / VLP$$

onde:

IPD - índice de perdas de água no sistema de distribuição em porcentagem (%);

VLP – é o volume total de água potável efluente das unidades de produção em operação no sistema de abastecimento de água.

VAF = volume de água fornecido, em metros cúbicos, resultante da leitura dos micromedidores e do volume estimado das ligações que não os possuam. O volume estimado consumido de uma ligação sem hidrômetro será a média do consumo das ligações com hidrômetro de mesma categoria de uso.

Art. 30. Para efeito desta resolução o nível de perdas verificado no sistema de abastecimento é considerado conforme tabela a seguir:

Nível de perdas	Classificação
Acima de 40% (quarenta por cento)	Inadequado
Entre 30% (trinta por cento) e 40% (quarenta por cento)	Regular
Entre 25% (vinte e cinco por cento) e 30% (trinta por cento)	Satisfatório
Abaixo de 25% (vinte e cinco por cento)	Adequado

Art. 31. Para efeito desta resolução é considerado adequado o sistema onde a média aritmética dos índices de perda mensais seja inferior a 25% (vinte e cinco por cento).

## **CAPÍTULO II INDICADORES GERENCIAIS**

### **Seção I Índice de eficiência na prestação do serviço e no atendimento ao público**

Art. 32. A eficiência no atendimento ao público e na prestação do serviço pelo prestador será avaliada através do Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP.

Art. 33. O IESAP será calculado com base na avaliação de fatores indicativos da performance do prestador quanto à adequação de seu atendimento às solicitações e necessidades dos usuários.

Parágrafo único. Para cada um dos fatores de avaliação da adequação do serviço será atribuído um valor de forma a compor-se o indicador para a verificação.

Art. 34. Os fatores que deverão ser considerados na apuração do IESAP, mensalmente, são os seguintes:

I - FATOR 1 - prazos de atendimento dos serviços de maior frequência, que corresponderá ao período de tempo decorrido entre a solicitação do serviço pelo usuário e a data efetiva de conclusão;

a) a tabela padrão dos prazos de atendimento dos serviços é apresentada a seguir:

Serviço	Prazo para atendimento das solicitações
Ligação de água	5 (cinco) dias úteis após usuário ter sua caixa padrão aprovada pela concessionária
Reparo de vazamentos na rede ou ramais de água em que comprometa o abastecimento do usuário	24 (vinte e quatro) horas
Falta d'água local ou geral	24 (vinte e quatro) horas
Ligação de esgoto	5 (cinco) dias úteis
Desobstrução de redes e ramais de esgotos	24 (vinte e quatro) horas
Ocorrências relativas à ausência ou má qualidade da repavimentação	5 (cinco) dias úteis
Verificação da qualidade da água	12 (doze) horas
Restabelecimento do fornecimento de água devido a corte, após apresentação do comprovante de pagamento no setor comercial	24 (vinte e quatro) horas (em dia útil)
Ocorrências de caráter comercial que não dependam de deslocamento até unidade consumidora	24 (vinte e quatro) horas

b) o índice de eficiência dos prazos de atendimento será determinado como segue:

$I_1 = (\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100) / (\text{Quantidade total de serviços realizados})$

c) o valor a ser atribuído ao FATOR 1 obedecerá à tabela a seguir:

Índice de eficiência dos prazos de atendimento - %	Valor
Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0
Igual ou maior que 75% (setenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	0,5
Igual ou maior que 90% (noventa por cento)	1,0

II - FATOR 2 - eficiência da programação dos serviços que definirá o índice de acerto do prestador quanto à data prometida para a execução do serviço.

a) o prestador deverá informar ao solicitante a data provável da execução do serviço quando de sua solicitação, obedecendo, no máximo, os limites estabelecidos na tabela de prazos prevista no inciso I, alínea “a”, deste artigo.

b) o índice de acerto da programação dos serviços será medido pela relação porcentual entre as quantidades totais de serviços executados na data prometida, e a quantidade total de serviços solicitados, conforme fórmula abaixo:

$$I_2 = (\text{Quantidade de serviços realizados no prazo estabelecido} \times 100) / (\text{Quantidade total de serviços solicitados})$$

c) o valor a ser atribuído ao FATOR 2 obedecerá à tabela que se segue:

Índice de eficiência da programação - %	Valor
Menor que 75% (setenta e cinco por cento)	0
Igual ou maior que 75% (setenta e cinco por cento) e menor que 90% (noventa por cento)	0,5
Igual ou maior que 90% (noventa por cento)	1,0

d) no caso de reprogramação de datas prometidas o usuário deverá ser informado a respeito da nova data prevista.

e) serviços reprogramados serão considerados como erros de programação para efeito de apuração do fator, limitados aos fixados na tabela de prazos.

III - FATOR 3 - disponibilização de estruturas de atendimento ao público serão avaliadas pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a) atendimento em escritório do prestador;

b) sistema “0800” para atendimento telefônico dos usuários, para serviços não emergenciais, com horário de funcionamento de segunda a sexta-feira das 08h às 18h;

c) atendimento telefônico através de sistema “0800” para recepção de solicitações emergenciais relacionados ao serviço de abastecimento de água, com funcionamento 24 (vinte e quatro) horas por dia, todos os dias do ano;

d) atendimento personalizado domiciliar, ou seja, o funcionário do prestador responsável pela leitura dos hidrômetros e ou entrega de contas, aqui denominado “agente comercial”, deverá atuar como representante da administração junto aos usuários, prestando informações de natureza comercial sobre o serviço, sempre que solicitado. Para tanto o prestador deverá treinar sua equipe de agentes comerciais, fornecendo-lhes todas as indicações e informações sobre como proceder nas diversas situações que se apresentarão;

e) portal na internet (website) interligado no software do sistema comercial próprio ou terceirizado, capaz de gerar 2ª Via de fatura, verificação mensal de qualidade da água, matriz tarifária, canal direto, histórico de consumo e certidão de regularidade de débitos anuais;

f) o quesito previsto neste inciso poderá ser avaliado pela disponibilização ou não das estruturas elencadas, e terá os seguintes valores:

<b>Estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
2 (duas) ou menos estruturas	0
3 (três) ou 4 (quatro) das estruturas	0,5
as 5 (cinco) estruturas	1,0

**IV - FATOR 4 - adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) do prestador** será avaliada pela oferta ou não das seguintes possibilidades:

a) distância inferior a 500m (quinhentos metros) de pontos de confluência dos transportes coletivos;

b) distância inferior a 500m (quinhentos metros) de pelo menos um agente de recebimento de contas;

c) facilidade de estacionamento de veículos ou existência de estacionamento próprio;

d) facilidade de identificação;

e) conservação e limpeza;

f) coincidência do horário de atendimento com o da rede bancária local;

g) número máximo de atendimentos diários por atendente menor ou igual a 72 (setenta e dois);

h) período de tempo médio entre a chegada do usuário ao escritório e o início do atendimento menor ou igual a 30 (trinta) minutos;

i) período de tempo médio de espera para atendimento telefônico no sistema “0800” menor ou igual a 3 (três) minutos;

j) este quesito será avaliado pelo atendimento ou não dos itens elencados, e terá os seguintes valores:

<b>Adequação das estruturas de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
Atendimento de 6 (seis) ou menos itens	0
Atendimento de 7 (sete) itens	0,5
Atendimento de mais que 7 (sete) itens	1,0

V - FATOR 5 - adequação das instalações e logística de atendimento em prédios do prestador, onde toda a estrutura física de atendimento deverá ser projetada de forma a proporcionar conforto ao usuário, e ainda, deverá haver uma preocupação permanente para que os prédios, instalações e mobiliário sejam de bom gosto, porém simples, de forma a não permitir que um luxo desnecessário crie uma barreira entre o prestador e o usuário.

a) este fator procurará medir a adequação das instalações do prestador ao usuário característico da cidade, de forma a propiciar-lhe as melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito;

b) a definição do que significa “melhores condições de atendimento e conforto de acordo com o seu conceito” leva em consideração os seguintes itens:

1. separação dos ambientes de espera e atendimento;
2. disponibilidade de banheiros;
3. disponibilidade de bebedouros de água;
4. iluminação e acústica do local de atendimento;
5. existência de normas padronizadas de atendimento ao público;
6. preparo dos profissionais de atendimento;
7. disponibilização de som ambiente, ar condicionado, ventiladores.

c) a avaliação da adequação será efetuada pelo atendimento ou não dos itens acima, conforme tabela a seguir:

<b>Adequação das instalações e logística de atendimento ao público</b>	<b>Valor</b>
Atendimento de 4 (quatro) ou menos itens	0
Atendimento de 5 (cinco) ou 6 (seis) itens	0,5
Atendimento dos 7 (sete) itens	1,0

Art. 35. Com base nas condições definidas no artigo anterior, o Índice de Eficiência na Prestação do Serviço e no Atendimento ao Público - IESAP será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{IESAP} = 3 \times \text{Valor Fator 1} + 3 \times \text{Valor Fator 2} + 2 \times \text{Fator 3} + 1 \times \text{Fator 4} + 1 \times \text{Fator 5}$$

Art. 36. O sistema de prestação de serviços e atendimento ao público do prestador, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente, será considerado:

I - inadequado se o valor do IESAP for igual ou inferior a 5 (cinco);

II - adequado se for superior a 5 (cinco), com as seguintes gradações:

a) regular se superior a 5 (cinco) e menor ou igual a 7 (sete);

b) satisfatório se superior a 7 (sete) e menor ou igual a 9 (nove);

c) ótimo se superior a 9 (nove).

## Seção II

### Índice de adequação do sistema de comercialização do serviço

Art. 37. É imperativo que o sistema comercial implementado possua 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. Para tanto é definido o índice de adequação do sistema de comercialização dos serviços.

Parágrafo Único: Em virtude da ausência de dados confiáveis no primeiro ano de CONCESSÃO a AGR-Tubarão não irá calcular o IACS, no entanto este indicador será medido a partir de 2013

Art. 38. São as seguintes condições de verificação da adequabilidade do sistema comercial implementado:

I - CONDIÇÃO 1 - índice de micromedição: calculado mês a mês, de acordo com a expressão:

$$I_1 = (\text{Número total de ligações com hidrômetro em funcionamento no final do mês} \times 100) / (\text{Número total de ligações existentes no final do mês})$$

a) de acordo com a média aritmética dos valores mensais calculados, a ser apurada anualmente, esta condição terá os seguintes valores:

Índice de micromedição (%)	Valor
Menor que 98% (noventa e oito por cento)	0

Maior ou igual a 98% (noventa e oito por cento)

1,0

II - CONDIÇÃO 2 - o sistema de comercialização adotado pelo prestador deverá favorecer a fácil interação com o usuário, evitando o máximo possível o seu deslocamento até ao prestador para informações ou reclamações. Os contatos deverão preferencialmente realizar-se no imóvel do usuário ou através de atendimento telefônico.

a) a verificação do cumprimento desta diretriz será feita através do indicador que relaciona o número de reclamações comerciais realizadas diretamente nas agências comerciais, com o número total de ligações:

$I_2 = (\text{Número de informações ou reclamações comerciais feitos diretamente no balcão no mês} \times 100) / (\text{Número total de informações ou reclamações comerciais realizados no mês - balcão e telefone})$

b) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 2 obedecerá à tabela a seguir:

Faixa de valor do $I_2$	Valor a ser atribuído à Condição 2
Menor que 20% (vinte por cento)	1,0
Entre 20% (vinte por cento) e 30% (trinta por cento)	0,5
Maior que 30% (trinta por cento)	0

III - CONDIÇÃO 3 - o sistema de comercialização adotado deverá prever mecanismos que garantam que contas com consumo excessivo, em relação à média histórica da ligação, só sejam entregues aos usuários após o exame predial, sem custos para o mesmo.

O sistema a ser utilizado deverá selecionar as contas com consumo superior a 100% a média dos últimos 6 (seis) períodos medidos.

- O exame predial realizado pelo prestador, a que se refere esta condição, será feito da seguinte forma: 1) o prestador irá verificar ou aferir o hidrômetro instalado; 2) O prestador irá informar o resultado do item “1” e orientar o usuário entregando simultaneamente o manual com instruções de como o mesmo pode realizar verificações de vazamento no imóvel;
- A CONCESSIONÁRIA, em um prazo de 30 dias após a publicação desta resolução, deverá elaborar manual com instruções de como o usuário pode realizar verificações de vazamento no imóvel e apresentar à AGR-Tubarão para sua análise e sugestões, antes da impressão do manual;

- c) a avaliação deste indicador será realizado por meio da relação entre o número de exames prediais realizados e o número de contas emitidas que se encontram na condição especificada:

$$I_3 = (\text{Número exames prediais realizados pelo prestador no mês} \times 100) / (\text{Número de contas emitidas no mês com consumo maior que duas vezes a média})$$

- d) na determinação do número de exames prediais realizados no mês, os exames prediais oferecidos pelo prestador, porém recusados pelo usuário, devem ser considerados como realizados.
- e) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 3 será:

Faixa de valor do $I_3$	Valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 3
Maior que 98% (noventa e oito por cento)	1,0
Entre 90% (noventa por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	0,5
Menor que 90% (noventa por cento)	0

IV - CONDIÇÃO 4 - o prestador deverá contar com um número adequado de locais para o pagamento das contas de seus usuários, devendo para isso credenciar, além da rede bancária do município, estabelecimentos comerciais tais como lojas, farmácias e casas lotéricas, distribuídos em diversos pontos da cidade. O nível de atendimento a essa condição pelo prestador será medido através do indicador:

$$I_4 = (\text{Número de pontos credenciados} \times 1000) / (\text{Número total de ligações de água no mês})$$

- a) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 4 será :

Faixa de valor do $I_4$	Valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 4
Maior que 0,7 (sete décimos)	1,0
Entre 0,5 (cinco décimos) e 0,7 (sete décimos)	0,5
Menor que 0,5 (cinco décimos)	0

V - CONDIÇÃO 5 - para as contas não pagas sem aviso de débito anterior, o prestador deverá manter um sistema de comunicação por escrito com os usuários, informando-os da

existência do débito e definição de data limite para regularização da situação antes da efetivação da suspensão de fornecimento.

a) o nível de atendimento a essa condição pelo prestador será efetuado através do indicador:

$I_5 = (\text{Número de comunicações informando quanto à existência do débito emitidas pelo prestador no mês} \times 100) / (\text{Número total de contas sujeitas a suspensão de fornecimento no mês})$

b) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 5 será:

Faixa de valor do $I_5$	Valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 5
Maior que 98% (noventa e oito por cento)	1,0
Entre 95% (noventa e cinco por cento) e 98% (noventa e oito por cento)	0,5
Menor que 95% (noventa e cinco por cento)	0

VI - CONDIÇÃO 6 - o prestador deverá garantir o restabelecimento do fornecimento de água ao usuário em até 24 (vinte e quatro) horas da comprovação da efetuação do pagamento de seus débitos no atendimento comercial.

a) o indicador que avaliará tal condição é:

$I_6 = (\text{Número de restabelecimentos do fornecimento realizados em até 24 horas} \times 100) / (\text{Número total de restabelecimentos})$

b) o valor a ser atribuído à CONDIÇÃO 6 será:

Faixa de valor do $I_6$	Valor a ser atribuído à Condição 6
Maior que 95% (noventa e cinco por cento)	1,0
Entre 80 % (oitenta por cento) e 95% (noventa e cinco por cento)	0,5
Menor que 80% (oitenta por cento)	0

Art. 39. Com base nas condições definidas no artigo anterior, o índice de adequação da comercialização dos serviços – IACS será calculado de acordo com a seguinte fórmula:

$IACS = 5 \times \text{Valor Condição 1} + 1 \times \text{Valor Condição 2} + 1 \times \text{Valor Condição 3} + 1 \times \text{Valor Condição 4} + 1 \times \text{Valor Condição 5} + 1 \times \text{Valor Condição 6}$

Art. 40. O sistema comercial do prestador, a ser avaliado anualmente pela média dos valores apurados mensalmente será considerado:

I - inadequado se o valor do IACS for igual ou inferior a 5 (cinco);

II - adequado se superior a este valor, com as seguintes gradações:

a) regular se superior a 5 (cinco) e igual ou inferior a 7 (sete);

b) satisfatório se superior a 7 (sete) e igual ou inferior a 9 (nove);

c) ótimo se superior a 9 (nove).

### **Seção III**

#### **Indicador do nível de cortesia e de qualidade percebida pelos usuários na prestação do serviço**

Art. 41. Os profissionais envolvidos com o atendimento ao público, em qualquer área e esfera da organização do prestador, deverão contar com treinamento especial em relações humanas e técnicas de comunicação, além de normas e procedimentos que deverão ser adotados nos vários tipos de atendimento: no posto, telefônico ou domiciliar, visando a obtenção de um padrão isonômico de comportamento e tratamento a todos os usuários.

Art. 42. As normas de atendimento deverão fixar, entre outros pontos:

I - a forma como o usuário deverá ser tratado;

II - uniformes para o pessoal de campo e do atendimento;

III - diagramação dos crachás de identificação dos profissionais;

IV - conteúdo obrigatório do treinamento a ser dado ao pessoal de empresas contratadas que venham a ter contato com o público.

Art. 43. O prestador deverá implementar mecanismos de controle e verificação permanente das condições de atendimento aos usuários, procurando identificar e corrigir eventuais desvios.

Art. 44. A verificação dos resultados obtidos pelo prestador será feita anualmente, até o mês de março, através de uma pesquisa de opinião realizada por empresa independente, capacitada para a execução do serviço.

Parágrafo único. A empresa a que se refere o caput deste artigo será contratada pelo Ente Regulador mediante regular processo de licitação e os serviços serão pagos pelo prestador.

Art. 45. A pesquisa a ser realizada deverá abranger um universo representativo de usuários que tenham tido contato devidamente registrado com o prestador, no período de 3 (três) meses que antecederem a realização da pesquisa.

Parágrafo único. Os usuários deverão ser selecionados aleatoriamente, devendo, no entanto, ser incluído no universo da pesquisa, os três tipos de contato possíveis:

I - atendimento via telefone;

II - atendimento personalizado;

III - atendimento na ligação para execução de serviços diversos.

Art. 46. Para cada tipo de contato o usuário deverá responder a questões que avaliem objetivamente o seu grau de satisfação em relação ao serviço prestado e ao atendimento realizado, assim, entre outras, o usuário deverá ser questionado:

I - se o funcionário foi educado e cortês;

II - se o funcionário resolveu satisfatoriamente suas solicitações;

III - se o serviço foi realizado a contento e no prazo comprometido;

IV - se, após a realização do serviço, o pavimento foi adequadamente reparado e o local limpo;

V - outras questões de relevância poderão ser objeto de formulação, procurando inclusive atender a condições peculiares.

Art. 47. As respostas a essas questões devem ser computadas considerando-se 5 (cinco) níveis de satisfação do usuário:

I – ótimo;      II – bom;      III - regular;      IV – ruim;      V – péssimo.

Art. 48. A compilação dos resultados às perguntas formuladas, sempre considerando o mesmo valor relativo para cada pergunta independentemente da natureza da questão ou do usuário pesquisado, deverá resultar na atribuição de porcentagens de classificação do universo de amostragem em cada um dos conceitos acima referidos.

Art. 49. 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.

---

### **CAPÍTULO III**

#### **DIVULGAÇÃO E PUBLICIDADE DOS ÍNDICES**

Art. 50. É condição indispensável para a validação do processo de verificação da adequação do serviço prestado pelo prestador, que os índices apurados tenham ampla divulgação aos usuários.

Parágrafo único. Para atender ao previsto no caput deste artigo, anualmente, até o final do mês de abril, deverão ser publicados com destaque na imprensa local os resultados obtidos pelo prestador do serviço, com comentários e devidas justificativas para os índices onde o conceito “adequado” não foi alcançado, apontando-se quais as ações a serem tomadas pelo prestador visando à correção e melhoria dos índices nos anos seguintes.

Art. 51. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se.

Tubarão, SC, 20 de março de 2013.

***AFONSO ELISEU FURGHESTTI***

***Superintendente Geral***

***AGR - Tubarão***

**“PUBLICAÇÃO”**

Publicado no Mural da Recepção da AGR-Tubarão na mesma data.

***DILNEI STEINER***

***Superintendente Administrativo-Financeiro***

***AGR-Tubarão***

## **ANEXO II - IQA – INDICADOR DE QUALIDADE DA ÁGUA**

Detalhamento e plano de amostragem referente de março 2012 até fevereiro 2013.

## IQA = ÍNDICE DE QUALIDADE DE ÁGUA

### PLANO DE AMOSTRAGEM - 3/2012 - 2/2013

MÊS	ph		turbidez		cloro		fluor		coliformes			
	R	C	R	C	R	C	R	C	R	CTT	R	CTTe
Mar	96	96	96	96	96	96	96	56	96	96	96	96
Abr	96	96	96	96	96	96	96	66	96	96	96	95
Mai	96	96	96	96	96	96	96	60	96	96	96	96
Jun	96	96	96	96	96	96	96	21	96	96	96	96
Jul	96	96	96	96	96	95	96	9	96	96	96	96
Ago	96	96	96	96	96	96	96	43	96	96	96	96
Set	96	96	96	96	96	96	96	90	96	96	96	96
Out	96	96	96	95	96	96	96	71	96	96	96	96
Nov	96	96	96	94	96	96	96	85	96	96	96	96
Dez	96	96	96	96	96	96	96	83	96	96	96	96
Jan	96	96	96	96	96	96	96	85	96	96	96	96
Fev	96	96	96	94	96	96	96	90	96	96	96	96

MÊS	P (TB)		P (CRL)		P (pH)		P (FLR)		P (BAC)		P (TB)	P (CRL)	P (pH)	P (FLR)	P (BAC)	IQA (%)	MÉDIA pond 3 meses IQA	MÉDIA IQA
	R	C	R	C	R	C	R	C	R	C								
Mar	96	96	96	96	96	96	96	56	96	96	0.9999	0,9998	0,9981	0,5	1	92,47	92,47	96,31
Abr	96	96	96	96	96	96	96	66	96	95	0.9999	0,9998	0,9998	0,6449	0,9948	94,51	93,49	
Mai	96	96	96	96	96	96	96	60	96	96	0.9999	0,9998	0,9874	0,5523	1	93,15	93,38	
Jun	96	96	96	96	96	96	96	21	96	96	0.9999	0,9994	0,9998	0,8211	1	97,30	94,99	
Jul	96	96	96	95	96	96	96	9	96	96	0.9999	0,9998	0,9998	0,8848	1	98,26	96,24	
Ago	96	96	96	96	96	96	96	43	96	96	0.9999	0,9998	0,9998	0,4989	1	92,47	96,01	
Set	96	96	96	96	96	96	96	90	96	96	0.9999	0,9998	0,9998	0,9386	1	99,07	96,60	
Out	96	95	96	96	96	96	96	71	96	96	0.9999	0,9998	0,9998	0,7044	1	95,56	95,70	
Nov	96	94	96	96	96	96	96	85	96	96	0.9990	0,9998	0,9998	0,8804	1	98,18	97,60	
Dez	96	96	96	96	96	96	96	83	96	96	0.9999	0,9998	0,9998	0,8996	1	98,49	97,41	
Jan	96	96	96	96	96	96	96	85	96	96	0.9999	0,9998	0,9998	0,841	1	97,61	98,09	
Fev	96	94	96	96	96	96	96	90	96	96	0.9998	0,9997	0,9998	0,9145	1	98,70	98,27	

#### Conclusões

Conclusão últimos 12 meses

**Ótimo**

Conclusão últimos 3 meses

**Ótimo**

#### Parâmetros

Valores IQA Classificação

IQA < 80% Ruim

80% ≤ IQA ≤ 90 % Regular

90% ≤ IQA ≤ 95 % Bom

IQA ≥ 95 % Ótimo

**ANEXO III - IESAP - ÍNDICE DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO  
ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Detalhamento e plano de amostragem referente de março 2012 até fevereiro 2013.

## IESAP = ÍNDICE DE EFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO E NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO

### PLANO DE AMOSTRAGEM - 3/2012 - 2/2013

	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Média condição
Período de tempo decorrido entre = I1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
Índice de acerto do prestador quanto a data prometida para execução do serviço = I2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
Disponibilização de estrutura de atendimento ao público = I3	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	1	1	1	1	1	1	0,75
Adequação da estrutura de atendimento em prédio(s) do prestador = I4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1,00
Adequação das instalações e logística de atendimento = I5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,5	0,50
Total por mês	4	4	4	4	4	4	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,25
Total por mês com pesos	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	8,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,5	9,00

Resultado das condições			
Condição	Resultado	Pontos	IESAP
1	1,00	3,00	9
2	1,00	3,00	
3	0,75	1,50	
4	1,00	1,00	
5	0,50	0,50	

Parâmetros IESAP	
3 < IESAP	Inadequado
5 < IESAP ≤ 7	Adequado - Regular
7 < IESAP ≤ 9	Adequado - Satisfatório
IESAP > 9	Adequado - Ótimo

Conclusão
Adequado - Satisfatório

$$\text{IESAP} = 3 \times \text{Valor Fator 1} + 3 \times \text{Valor Fator 2} + 2 \times \text{Fator 3} + 1 \times \text{Fator 4} + 1 \times \text{Fator 5}$$

## **ANEXO IV - IPD - ÍNDICE DE PERDAS NA DISTRIBUIÇÃO**

Detalhamento e plano de amostragem referente de março 2012 até fevereiro 2013.

---

**ANEXO V - RESOLUÇÃO Nº 011, DE 16 DE ABRIL DE 2013.**

Estabelece as informações e modelo de relatório a ser encaminhado anualmente pela concessionária do sistema de abastecimento de água e esgotamento sanitário do Município de Tubarão, à AGR-Tubarão

---

**RESOLUÇÃO Nº 011, DE 16 DE ABRIL DE 2013.**

**Estabelece as informações e modelo de relatório a ser encaminhado anualmente pela Concessionária do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Tubarão, à AGR-Tubarão**

**O SUPERINTENDENTE GERAL DA AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO**, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Complementar nº 020/2008, resolve:

**Art. 1º.** Esta Resolução estabelece o modelo de “Relatório Anual de Situação do Serviço de Água e Esgoto de Tubarão”, na forma do Anexo I.

**Art. 2º.** A Concessionária deverá apresentar neste relatório anual uma “Análise Geral da Situação do Serviço de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário”, considerando os seguintes itens:

- I. 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;
- II. 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;
- III. Apresentar propostas de diretrizes a serem consideradas na revisão do PMAE com vistas à correção das discrepâncias entre o previsto e o realizado.

**Art. 4º.** O “Relatório Anual de Situação do Serviço de Água e Esgoto de Tubarão” deverá ser entregue até o dia 15 (quinze) do mês de abril de cada ano.

**Parágrafo Único:** O relatório definido no artigo 1º desta resolução, para o primeiro ano de concessão deverá ser entregue 30 (trinta) dias após a publicação desta resolução e considerar como “Elenco de Ações” o previsto na Proposta Comercial constante no Contrato 038/2012, para o primeiro ano de Concessão.

**Art. 5º.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se. Publique-se.

Tubarão, SC, 16 de abril de 2013.

***AFONSO ELISEU FURGHESTTI***  
***Superintendente Geral***  
***AGR - Tubarão***

**“P U B L I C A Ç Ã O”**

Publicado no Mural da Recepção da AGR-Tubarão na mesma data.

***DILNEI STEINER***  
***Superintendente Administrativo-Financeiro***  
***AGR-Tubarão***

**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			

<b>CAMPO 03 – EXECUÇÃO DOS PLANOS DA CONCESSIONÁRIA DOS S.A.A.E.S.</b>				
<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. (%)

<b>CAMPO 04- RESULTADOS DA PESQUISA DE OPINIÃO PÚBLICA SOBRE O SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO (conforme Resolução 007/2013)</b>					
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**

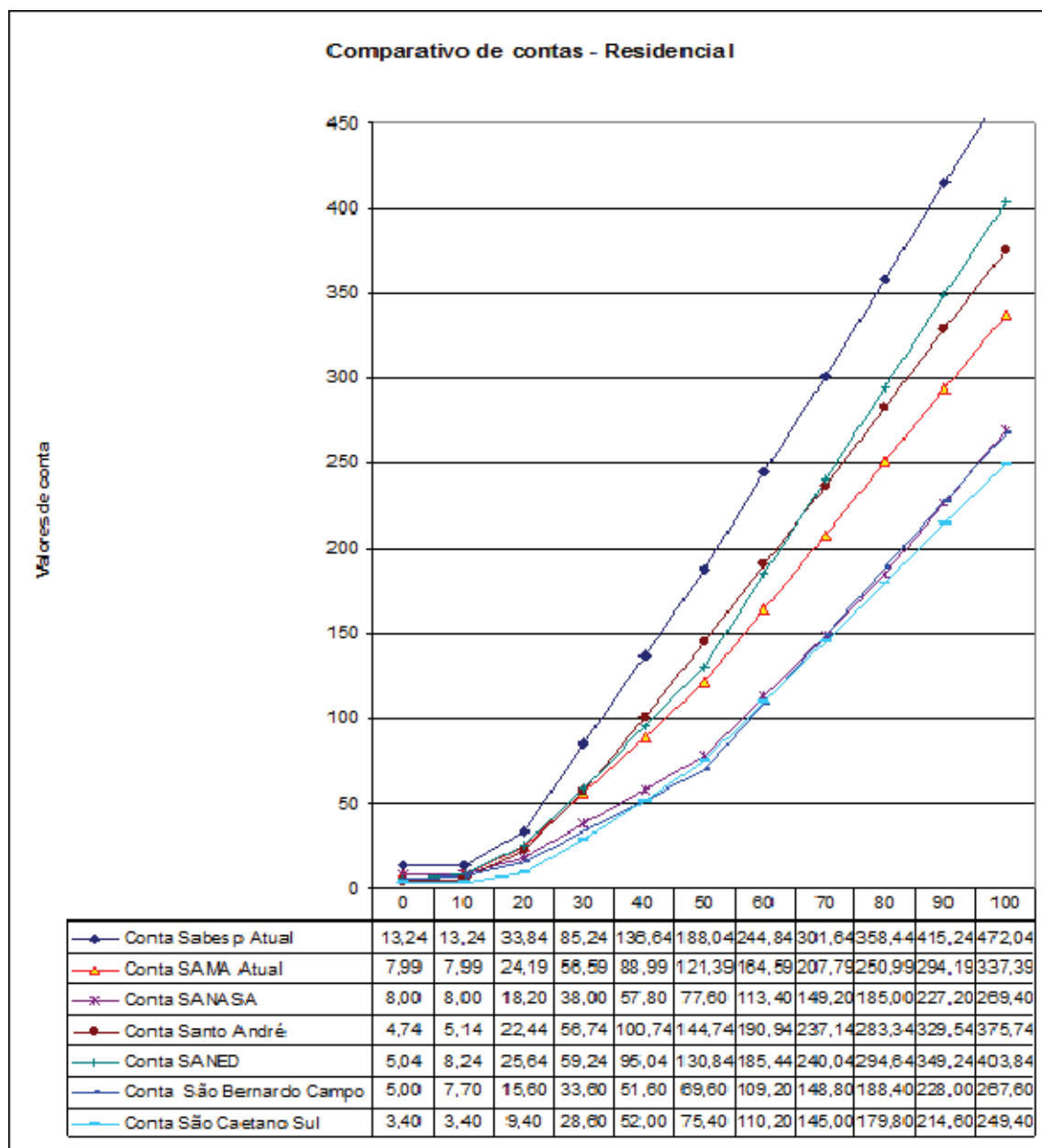
<b>Especificações</b>	<b>PREVISTO ANO 1</b>	<b>REALIZADO ANO 20__</b>	<b>REALIZADO %</b>
<b>1.</b>	<b>16.633.595</b>		
1.1.	16.307.446		
1.2.	0		
1.3.	326.149		
<b>2.</b>	<b>769.304</b>		

**06.02. Planilha 02**

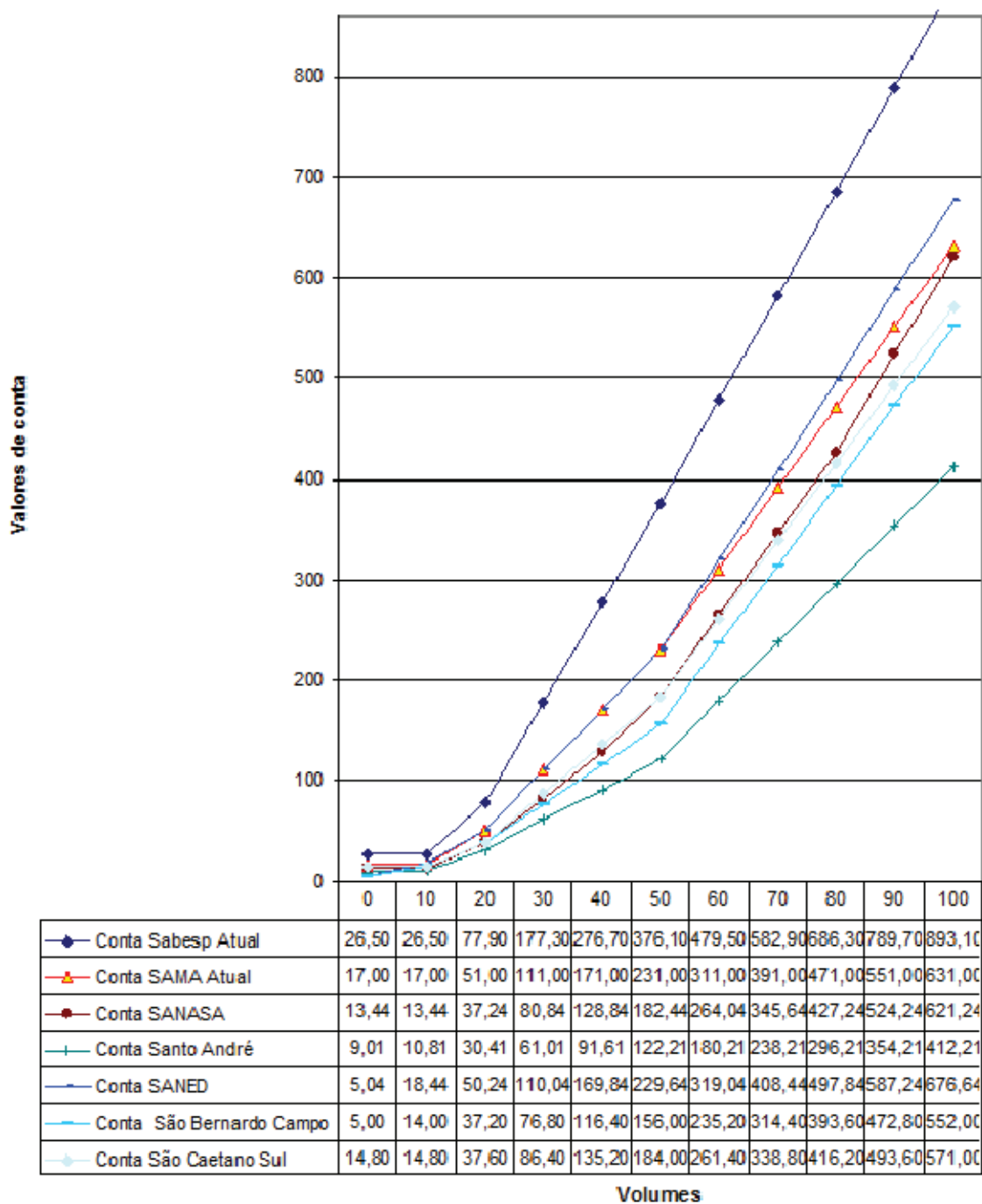
<b>Especificações</b>	<b>PREVISTO ANO 1</b>	<b>REALIZADO ANO 20__</b>	<b>REALIZADO %</b>
<b>1.</b>	<b>16.633.595</b>		
1.1.	16.307.446		
1.2.	0		
1.3.	326.149		
<b>2.</b>	<b>769.304</b>		

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

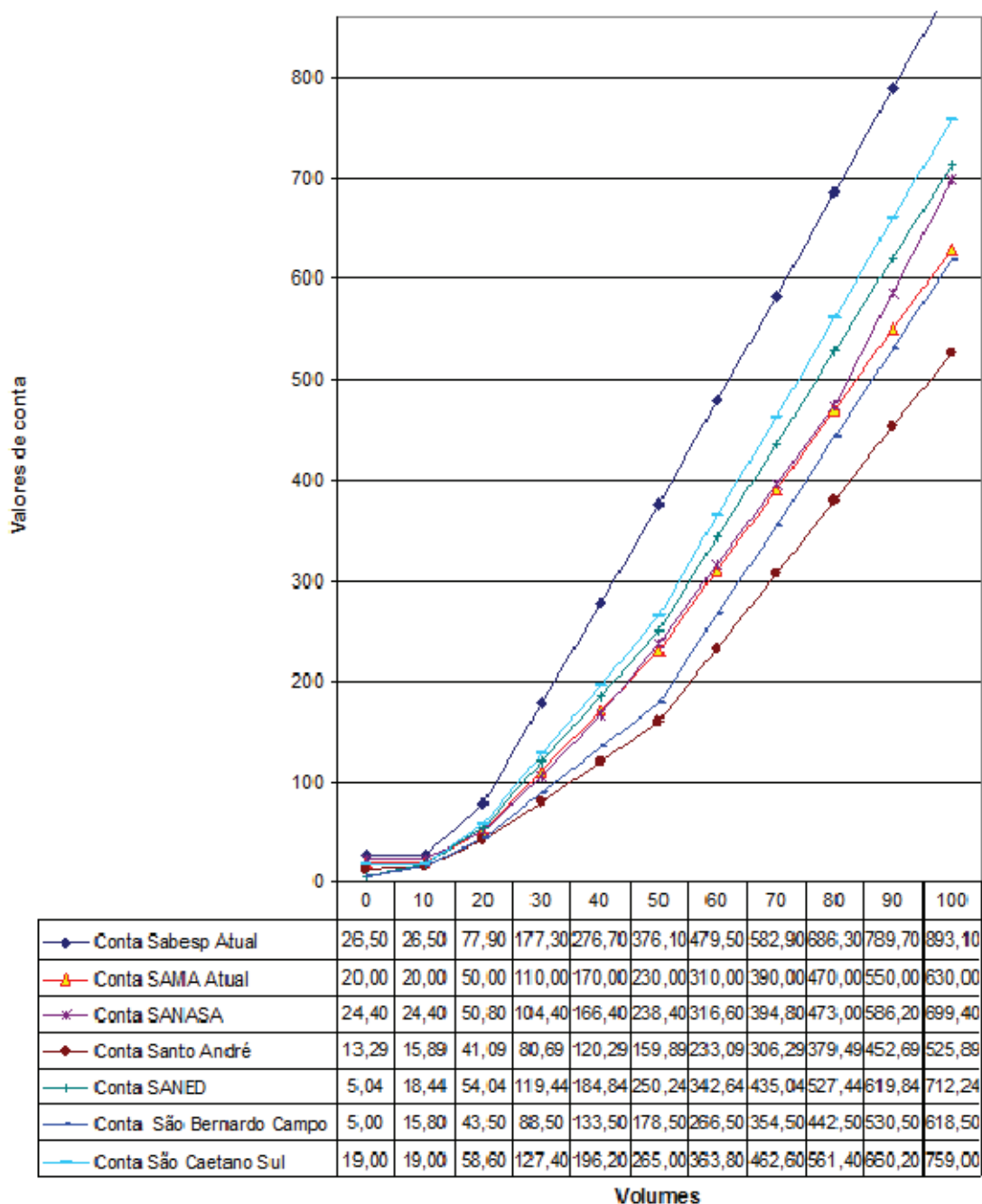
Construir gráficos segundo os modelos abaixo.

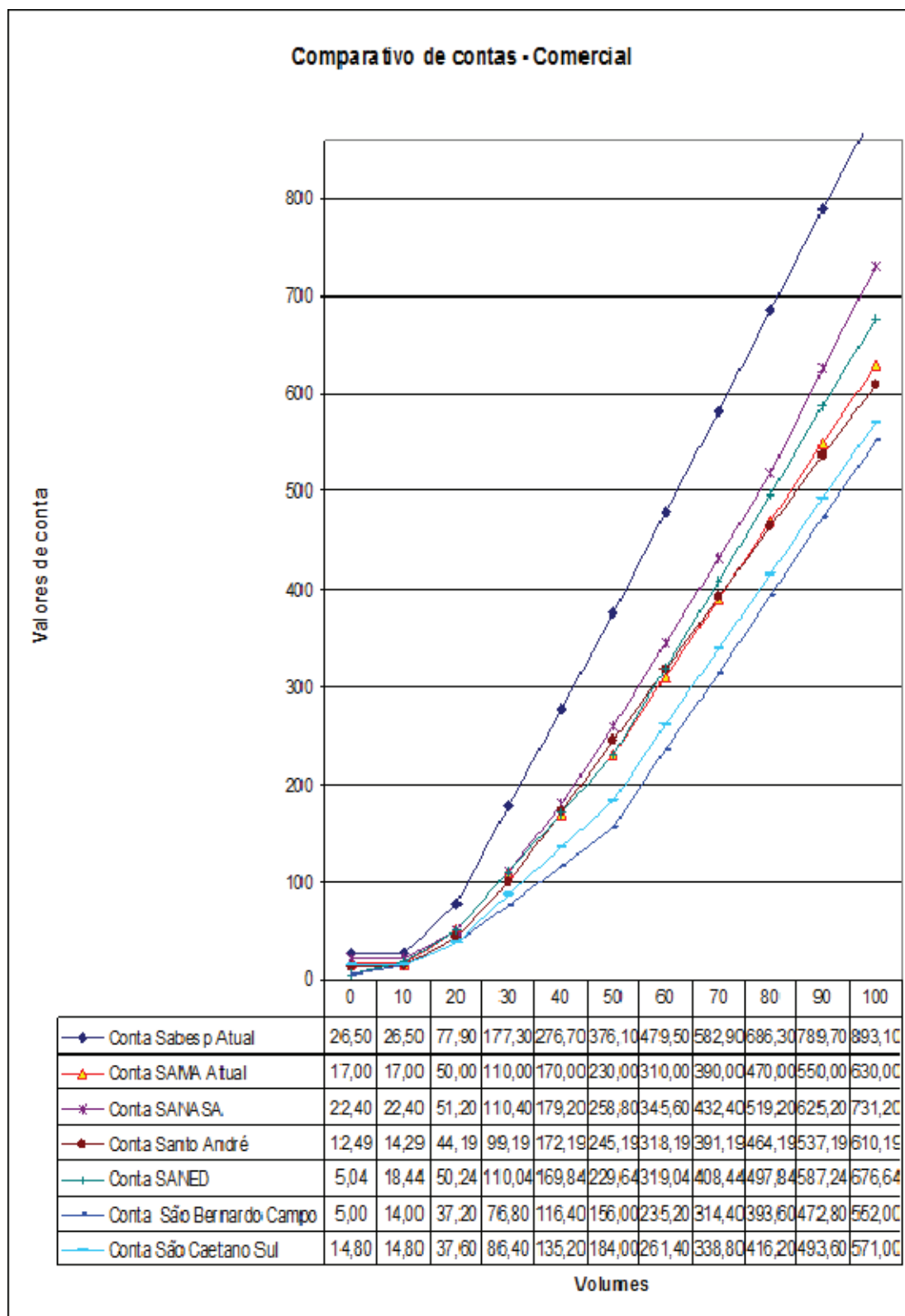


Comparativo de contas - Público



Comparativo de contas - Industrial







**ANEXO VI - RELATÓRIO ANUAL DE SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO  
DE TUBARÃO**



Carta nº 298/2013/TSSA

Tubarão, 17 de junho de 2013.

À

**AGR - AGÊNCIA REGULADORA DE SANEAMENTO DE TUBARÃO**

Senhor. Afonso Eliseu Furghestti  
Superintendente Geral

Nesta

**TUBARÃO SANEAMENTO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, Concessionária do Serviço Público de Abastecimento de Água e Esgoto do Município de Tubarão, vem à presença de Vossa Senhoria, em atenção a Resolução nº 011, de 16 de abril de 2013, apresentar o "Relatório Anual de Situação dos Serviços de Água e Esgoto de Tubarão", referente ao ano de 2012.

Atenciosamente,

  
TUBARÃO SANEAMENTO S/A

*Recebido em  
17/6/13*

  
Afonso Eliseu Furghestti  
Superintendente Geral  
AGR - Tubarão



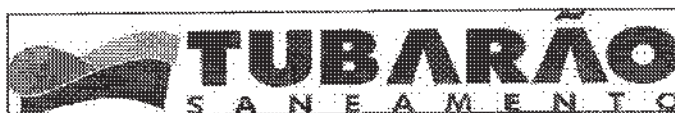
## **ANEXO I**

Parte integrante da Carta nº 297/2013/TBSSA

### **“Relatório Anual de Situação dos Serviços de Água e Esgoto de Tubarão”**

#### **CONTEÚDO**


Dados Gerais.....	2
Metas de serviço adequado .....	3
Execução dos planos da concessionária dos S.A.A.E.S .....	4
Análise geral da situação do serviço de abastecimento de água e esgotamento sanitário (conforme Resolução 010/2013 .....	5
Análise comparativa das tarifas vigentes em Tubarão com as correspondentes de outras cidades (da mesma região e de outras regiões .....	6



RESOLUÇÃO 011-2013

RELATÓRIO ANUAL DE SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE TUBARÃO - ANO I

CAMPO 1 - DADOS GERAIS

CONCESSIONÁRIA: TUBARÃO SANEAMENTO S.A.	PERÍODO	ANO DA CONCESSÃO  01
	03/2012 à 02/2013	
Nome do responsável pelo Relatório e cargo	Assinatura	
Paulo Eduardo Canalles - Diretor		

**RESOLUÇÃO 011-2013**
**RELATÓRIO ANUAL DE SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE ÁGUA E ESGOTO DE TUBARÃO**
**CAMPO 2 - METAS DE SERVIÇO ADEQUADO**

02.01 IQA - Qualidade de Água	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto acum. (%)	Realizado acum. (%)
	80,00%	95,72%	80,00%	96,0%
02.02 CBA - Cobertura do S.A.A.	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto acum. (%)	Realizado acum. (%)
	96,00%	96,00%	96,00%	96,00%
02.03 ICA - Continuidade de Abastecimento	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto acum. (%)	Realizado acum. (%)
	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
02.04 IPD - Perdas no Sistema de Distribuição	Previsto no ano (%)	Realizado no ano (%)	Previsto acum. (%)	Realizado acum. (%)
	40,00%	34,27%	40,00%	37,88%
02.05 IESAP - Eficiência na Prestação dos Serviços e no Atendimento ao Público	Serviço Adequados		Medida no Ano	
	≥ 6		9,38	
02.06 IACS - Adequação do Sistema de Comercialização dos Serviços	Serviço Adequados		Medida no Ano	
	≥ 6		6,70	



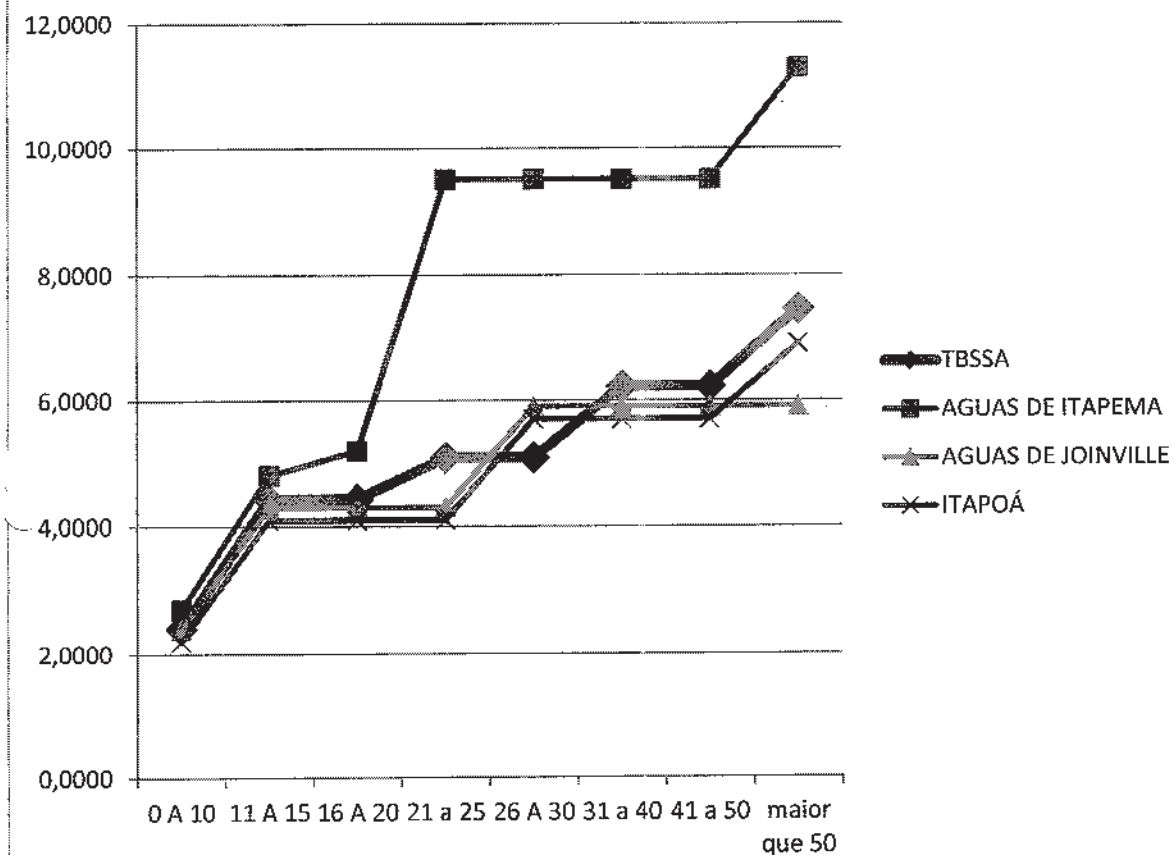


**CAMPO 5 - ANÁLISE GERAL DA SITUAÇÃO DO SERVIÇO DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO  
SANITÁRIO (CONFORME RESOLUÇÃO 010/2013)**

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

A Tubarão Saneamento possui para análise da qualidade da água fornecida em Tubarão, um sistema de avaliação de 96 pontos distribuídos uniformemente, por todo o Município de Tubarão. No período de março de 2012 a fevereiro de 2013 superamos a meta de 80%, finalizando em 95,72%. Neste primeiro trimestre, as expectativas são de crescimento no indicador, pois sua média está 95,96%, dessa forma a meta de 90% para 2013 deverá ter um atendimento pleno, repetindo o desempenho de 2012. Porém, a melhoria continua e uma busca permanente adotada na concessionária, por isso existe um grande trabalho para investimento em novos procedimentos, treinamentos e tecnologias.

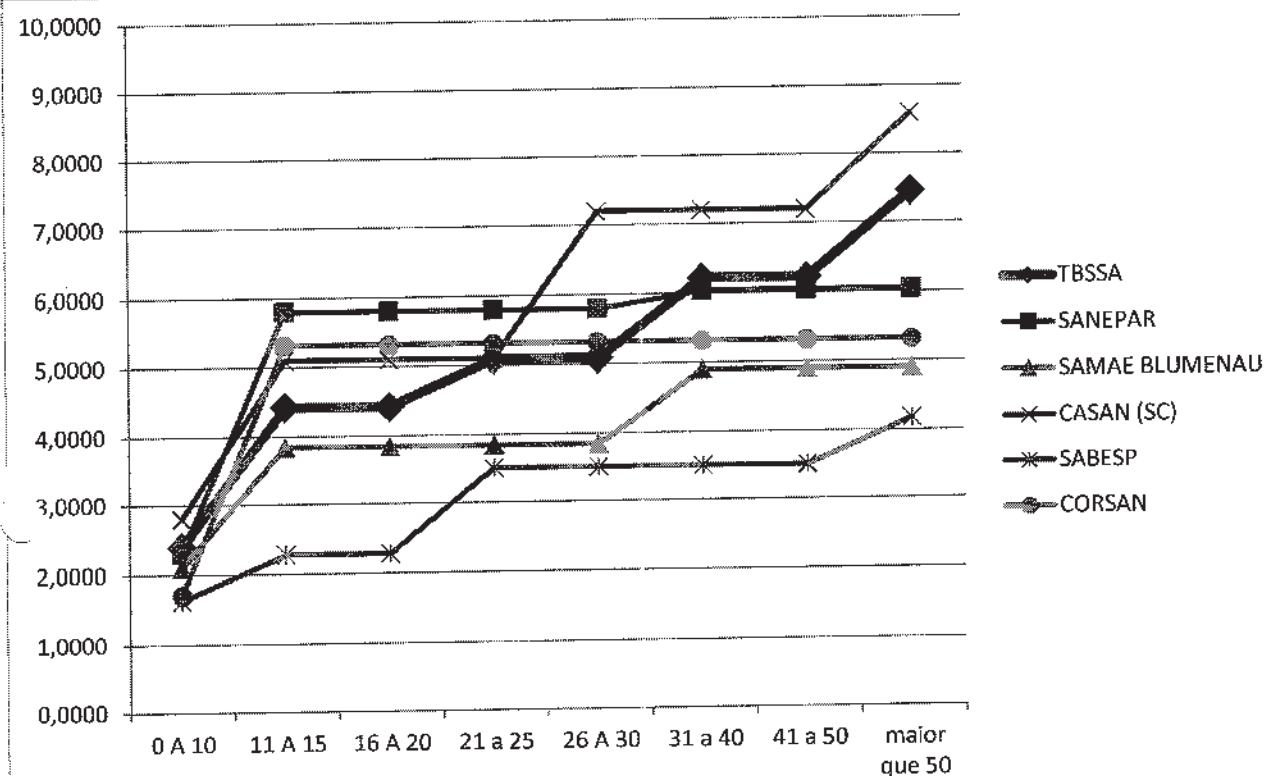
# **CAMPD 07 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS TARIFAS VIGENTES NA REGIÃO (RESIDENCIAL)**



	TBSSA	AGUAS DE ITAPEMA	AGUAS DE JOINVILLE	ITAPOÁ
0 A 10	2,3974	2,7000	2,4000	2,2000
11 A 15	4,4276	4,8000	4,3000	4,1000
16 A 20	4,4276	5,2000	4,3000	4,1000
21 a 25	5,0863	9,5000	4,3000	4,1000
26 A 30	5,0863	9,5000	5,9000	5,7000
31 a 40	6,2202	9,5000	5,9000	5,7000
41 a 50	6,2202	9,5000	5,9000	5,7000
maior que 50	7,4513	11,3000	5,9000	6,9000

8-

# **CAMPO 07 – ANÁLISE COMPARATIVA DAS TARIFAS VIGENTES EM OUTRAS REGIÕES (RESIDENCIAL)**



	TBSSA	SANEPAR	SAMAE BLUMENAU	CASAN (SC)	SABESP	CORSAN
0 A 10	2,3974	2,3000	2,1000	2,8000	1,6310	1,7070
11 A 15	4,4276	5,8000	3,8400	5,1000	2,2800	5,3170
16 A 20	4,4276	5,8000	3,8400	5,1000	2,2800	5,3170
21 a 25	5,0863	5,8000	3,8400	5,1000	3,5000	5,3170
26 A 30	5,0863	5,8000	3,8400	7,2000	3,5000	5,3170
31 a 40	6,2202	6,0400	4,9000	7,2000	3,5000	5,3170
41 a 50	6,2202	6,0400	4,9000	7,2000	3,5000	5,3170
maior que 50	7,4513	6,0400	4,9000	8,6000	4,1800	5,3170

\$

# 1 ANÁLISE DO PLANO DE NEGÓCIOS

**Tabela 1: CAMPO 06 – ANÁLISE DO PLANO DE NEGÓCIOS – ANO I**

ANEXO I - RESOLUÇÃO 11			
CAMPO 06 – ANÁLISE DO PLANO DE NEGÓCIOS			
DRE	PREVISTO ANO 1	REALIZADO ANO 1	REALIZADO
<b>1. Receita Bruta</b>	<b>16.633.595</b>	<b>19.889.694</b>	<b>120%</b>
1.1. Faturamento Água	16.307.446	19.476.671	119%
1.1.1. Faturamento Água	16.307.446	17.717.466	109%
1.1.2. Faturamento PMT (Fornecimento CPV)		1.759.205	-
1.2. Faturamento Esgoto	0	0	-
1.3. Faturamento Serviços	326.149	413.023	127%
<b>2. Impostos - PIS/COFINS com Deduções</b>	<b>769.304</b>	<b>1.472.909</b>	<b>191%</b>
<b>3. Receita Líquida</b>	<b>15.864.291</b>	<b>18.416.785</b>	<b>116%</b>
<b>4. Custos e Despesas</b>	<b>9.207.282</b>	<b>13.269.997</b>	<b>144%</b>
4.1. Recursos Humanos	3.221.510	3.489.629	108%
4.2. Energia Elétrica	925.923	1.459.117	158%
4.3. Produtos Químicos	700.610	802.169	114%
4.4. Substituição de Hidrômetro	434.980	0	0%
4.5. Substituição de Cavalete	397.696	0	0%
4.6. Repavimentação	42.255	234.034	554%
4.7. Consultoria	0	2.313.524	-
4.8. Trabalho Técnico Social	288.000	0	0%
4.9. Seguros	70.416	146.154	208%
4.10. Outros Custos Água	120.000	20.672	17%
4.10.1. Monitoramento da Qualidade da Água	120.000	20.672	17%
4.10.5. Compatibilização de Setores	0	0	-
4.11. Outros Custos Esgoto	761.706	0	0%
4.11.1. Disposição Final e Transporte do Lodo	0	0	-
4.11.2. Aquisição de Áreas	0	0	-
4.11.3. Projetos de Rede	761.706	0	0%
4.12. Outras Despesas	1.212.011	3.575.068	295%
4.13. Taxa de Administração	450.000	672.000	149%
4.14. Taxa de Regulação	582.176	557.630	96%
<b>5. Lajida</b>	<b>6.657.009</b>	<b>5.146.788</b>	<b>77%</b>
<b>6. Depreciação dos Investimentos</b>	<b>720.141</b>	<b>96.720</b>	<b>13%</b>
<b>7. Resultado antes do IR e CSL</b>	<b>5.936.867</b>	<b>5.050.068</b>	<b>85%</b>
7.1. Imposto de Renda	1.460.217	860.517	59%
7.2. CSL sobre o Lucro	534.318	319.514	60%
<b>8. Venda de Patrimônio Renovado - descontado 15% IR</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>9. Lucro Líquido</b>	<b>3.942.332</b>	<b>3.870.037</b>	<b>98%</b>

Fonte: Tubarão Saneamento

## **1.1 Receita**

No primeiro ano de concessão, realizou-se uma receita líquida de R\$ 18.416.784 decorrente do faturamento de água e outros serviços. Com relação ao previsto, verificamos a realização de 116%, devido, principalmente, ao abastecimento e faturamento da água enviada ao município de Capivari de Baixo, no valor de R\$ 1.759.205, conforme compromisso assumido no Anexo V do Edital de Licitação nº 01/2010/FUNDASA.

O faturamento com a distribuição da água foi de R\$ 19.476.671, aliado ao faturamento de serviços de R\$ 413.023 e as deduções dos impostos sobre a receita, PIS e COFINS, no valor de R\$ 1.472.909.

## **1.2 Custos e Despesas**

Os custos e as despesas operacionais realizados totalizaram R\$ 13.269.997, realizando 144% em relação à previsão.

Influenciaram para esta enorme elevação nos custos e despesas os seguintes itens abaixo:

### **1.2.1 Recursos Humanos**

Os dispêndios com a folha de pessoal realizaram 108% do previsto, visto que a concessionária teve que conceder reajuste nos salários dos colaboradores 7 meses após a assunção do sistema, quando a previsão de reajuste da proposta contemplava esta situação após decorridos 12 meses do início da concessão.

### **1.2.2 Energia Elétrica**

O custo com energia elétrica superou o previsto em 58%. Após várias análises, levamos a crer que os termos de dimensionamento da previsão estavam equivocados frente a situação real encontrada no sistema. Vários esforços e investimentos estão sendo envidados no intuito de convergir este custo com energia as bases das previsões anteriormente feitas.



### **1.2.3 Produtos Químicos**

O custo com produtos químicos para tratamento da água realizaram 114% do previsto, decorrente, principalmente, as condições da água captada no rio e ao aumento da produção na estação de tratamento.

### **1.2.4 Repavimentação**

Os custos com repavimentação das ruas e avenidas da cidade de Tubarão realizaram 554% do previsto, decorrente, principalmente, do grande número de intervenções de manutenção, devido ao péssimo estado das condições do sistema de distribuição encontradas quando da assunção do sistema.

### **1.2.5 Consultorias**

Devido a complexidade do projeto geral da concessão, edital e contrato de concessão, necessidade de vultosos investimentos, relação com poder concedente, direitos e obrigações assumidas pela concessionária, a administração da Cia. contratou vários estudos administrativos, jurídicos, técnicos e operacionais junto ao mercado. Desta forma incorreu em dispêndios com consultoria que anteriormente não estavam dimensionados na proporção entendida como ideal.

### **1.2.6 Seguros**

A despesa com seguro, com apólice exigida nos termos cláusula 29 do contrato de concessão, realizou-se 208% do previsto. A concessionária foi ao mercado segurador e verificou quanto esta atividade implica em risco as seguradoras, muito acima do que havia sido dimensionado. Poucas seguradoras têm interesse e expertise para assumir os riscos desta atividade, sendo esta a razão da elevação dos prêmios pagos pela Cia.

### **1.2.7 Outras Despesas**

A previsão da rubrica 'outras despesas' foi estimada em relação aos dispêndios previstos com recursos humanos, energia elétrica e produtos químicos. A adoção desta premissa mostrou-se aquém da necessidade no decorrer da operação real. Desta forma, as outras despesas realizaram-se 295% do previsto. As principais variações ocorreram nos itens de adequação, manutenção e conservação das instalações; locação e manutenção de veículos e equipamentos (retroescavadeiras,



caminhões, etc.); combustíveis e lubrificantes; comunicação institucional, aos usuários e com o poder concedente; tarifa de arrecadação; provisão para devedores duvidosos; entre outros.

#### **1.2.8 Taxa de Administração**

Os dispêndios com apoio administrativo, necessários ao cumprimento dos planos de gestão da CONCESSIONÁRIA realizaram-se 149% do previsto, devido, principalmente, ao momento inicial da concessão, que demanda maior necessidade de apoio para criação dos procedimentos internos a serem adotados pela concessionária.

Desta forma, conforme as razões supracitadas, temos a configuração de um resultado operacional aquém do previsto inicialmente, resultando em menor dispêndio com Imposto de Renda da Pessoa Jurídica e Contribuição Social sobre o Lucro Líquido.



### 1.3 Investimentos

Com relação aos investimentos, destacamos abaixo o trabalho da concessionária realizado neste primeiro ano:

#### 1.3.1 Investimentos no Sistema de Abastecimento de Água:

INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA					
Descrição	Preço Unitário (R\$)	Total (R\$)	ANO 1 - Previsto	ANO 1 - Realizado	REALIZADO
<b>SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA</b>					
<b>Captação e adução de água bruta</b>					
Reforma civil da casa de bomba	290.948	290.948			
Substituição de 3 conjuntos moto-bomba por outros de melhor rendimento com sistema de partida com inversor de Frequência	748.800	2.246.400		32.464	
Implantação de nova AAB - 400 mm - FF K7	1.182,40	1.626.982		0	
Gerador de energia para 2 conjuntos moto-bomba	319.000	319.000		5.795	
Limpeza da adutora de 400 mm existente	21.500	21.500	21.500	11.224	52%
Recuperação da mata ciliar às margens do Rio Tubarão	4,00	60.000	60.000	0	0%
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>4.584.830</b>	<b>81.500</b>	<b>49.483</b>	<b>61%</b>
<b>Estação de tratamento de água</b>					
Construção de novo canal de entrada de água bruta	200.000	200.000		0	
Recuperação estrutural dos decantadores e canal de floculação	116.379	465.516		0	
Substituição das placas dos decantadores	12.931	51.724		0	
Estudo e readequação do sistema de coleta de água decantada com implantação de novas calhas	25.662	103.448		0	
Implantação de sistema de re-utlização de água de lavagem dos filtros	232.758	232.758		0	
Construção do reservatório de água de lavagem de 250 m³	150.000	150.000		0	
Reforma dos filtros para implantação de sistema de reutilização	48.500	436.500		32.929	-
Melhorias no sistema de cloração	106.000	106.000		86.372	-
Implantação de comião ao longo dos decantadores e filtros	23.276	23.276		0	
Substituição dos conjuntos motor-bomba da EEAT de retrolavagem	58.190	116.380		0	
Substituição dos painéis elétricos de comando da EEAT de retrolavagem	38.793	77.586		0	
Implantação de ETA compacta para vazão de 100 L/s	1.200.000	1.200.000		0	
Implantação do Novo Sistema de Tratamento de Lodo da ETA	580.187	580.187		0	
Implantação do Novo Acesso à ETA, pela Rua Francisco A. dos Santos	251.508	251.508		0	
Melhorias na instrumentação de supervisão e controle	193.965	193.965		0	
Gerador de energia da ETA	134.709	134.709		5.795	-
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>4.323.557</b>	<b>0</b>	<b>126.096</b>	
<b>Sistema de Supervisão e Telecomando das Unidades Operacionais</b>					
Automação e instrumentação das unidades existentes	30.000	390.000		0	
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>390.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Reservação</b>					
Reservação a ser implantado com capacidade de 4.200 m³	490	2.058.000		0	
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>2.058.000</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Adução de água tratada</b>					
Implantação de adutora de água tratada, FF, K7, JGS, Sob Moradias, 500 mm	1.412,80	452.096		0	
Implantação de adutora de água tratada, FF, K7, JGS, margem esquerda da BR-101 - 400 mm	1.166,40	2.431.944		110.918	-
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>2.884.040</b>	<b>0</b>	<b>110.918</b>	

8.

Rede de distribuição					
Implantação de rede de água tratada, Deft*, k7, JGS, reforço vários bairros - 300 mm	670,40	3.211.886		0	-
Ø 200 mm, Deft*, Implantação das obras de reforço da rede de área Bom Pastor, margem esquerda Rio Tubarão e BR101, centro e periféricos e vários outros bairros.	462,40	8.042.523	2.680.841	0	-
Ø 150 mm, Deft*, Implantação das obras de reforço da rede Margem esquerda do Rio Tubarão e BR - 101, centro e periféricos e vários outros bairros.	371,20	6.306.688	1.576.672	13.503	1%
Relocação e Substituição do Booster no Bairro São Martinho	142.241	142.241		0	
Implantação de Booster Bom Pastor	90.517	90.517	90.517	0	0%
Implantação de Booster Jaraçá	90.517	90.517	90.517	0	0%
Implantação de Booster Bem Bom	90.517	90.517	90.517	0	0%
Relocação e Substituição de Booster São Cristóvão	90.517	90.517	90.517	0	0%
Relocação e Substituição de Booster Guarda-MD	90.517	90.517		0	
Implantação de Booster Km 60	90.517	90.517		0	
Implantação de Booster Morro da Guampa	90.517	90.517		0	
Substituição de Booster Itaitu	90.517	90.517		0	
Implantação de Booster Caruru	90.517	90.517		0	
Relocação e Substituição do Booster AAB	90.517	90.517		122.155	
Projeto e Implantação de Setorização e DMC's	4.000,00	2.120.000		657	
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>20.728.609</b>	<b>4.619.581</b>	<b>136.315</b>	<b>3%</b>
Implantação de macromedidores eletromagnéticos					
DN 500 mm	103.448	103.448	103.448	9.089	9%
DN 300 mm	77.586	77.586		11.531	-
Telemetria dos macromedidores	20.000	40.000		0	-
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>144.687</b>	<b>103.448</b>	<b>20.620</b>	<b>20%</b>
<b>TOTAL DO PLANO DE OBRAS</b>		<b>35.093.623</b>	<b>4.804.529</b>	<b>442.434</b>	<b>9%</b>
Projetos					
Projeto Básico	2% das Obras Planejadas	701.872	676.875	96%	
Projeto Executivo	6% das Obras Planejadas	288.272	63.377	22%	
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>2.813.598</b>	<b>890.144</b>	<b>740.252</b>	<b>75%</b>
Incremento da Extensão de Rede					
Ø 50 mm	86,00	5.223.855	436.570	42.950	10%
Ø 75 mm	98,00	1.700.790	142.138	5.880	4%
Ø 100 mm	112,00	971.880	81.222	0	0%
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>7.896.525</b>	<b>659.932</b>	<b>48.830</b>	<b>7%</b>
Incremento de Novas Ligações					
Novas Ligações	250,00	2.745.750	136.000	374.002	275%
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>2.745.750</b>	<b>136.000</b>	<b>374.002</b>	<b>275%</b>
Custos na Renovação de Redes e Ligação de Água			ANO 1 - Previsto	ANO 1 - Realizado	REALIZADO
Substituição Rede de 100 mm	112,00	3.139.057	156.953	0	0%
Substituição Rede de 75 mm	98,00	1.839.594	91.980	0	0%
Substituição Rede de 50 mm	86,00	3.414.659	170.733	1.732	1%
Renovação da Ligação de Água	315,00	1.575.000	196.875	21.949	11%
<b>SUB-TOTAL</b>		<b>863.902</b>	<b>516.541</b>	<b>23.681</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>58.497.881</b>	<b>7.207.146</b>	<b>1.623.196</b>	<b>23%</b>

Os investimentos no Sistema de Abastecimento de Água tiveram variação no primeiro ano de concessão. Um fator relevante que deve ser ponderado para análise dessa variação é o fornecimento de água para o município de Capivari de Baixo.

Nota-se que no primeiro ano da concessão, os principais investimentos a serem realizados estavam direcionados para a construção de grandes redes de distribuição e boosters, porém devido a insegurança quanto a diretriz sobre a continuidade do abastecimento em Capivari de Baixo, os projetos para execução de tais investimentos não foram plenamente concluídos, impossibilitando o avanço da concessionária.



### 1.3.2 Investimentos no Sistema de Esgotamento Sanitário:

INVESTIMENTOS NO SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO								
Descrição	Quant/Tempo de Depreciação	Unid.	Preço Unitário (R\$)	Total (R\$)	Tempo de Depreciação	ANO 1 - Previsto	ANO 1 - Realizado	REALIZADO
<b>SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO</b>								
<b>Estação de tratamento de esgotos</b>								
Gradeamento mecanizado	1	gb	325.000	325.000	10			0%
Desarenador	1	gb	220.000	220.000	30			0%
Tanques de aeração - Etapa 1	1	gb	5.500.000	5.500.000	30			0%
Tanques de aeração - Etapa 2	1	gb	5.500.000	5.500.000	30			0%
Tanques de aeração - Etapa 3	1	gb	4.100.000	4.100.000	30			0%
Decantador Secundário - Etapa 1	1	gb	2.600.000	2.600.000	30			0%
Decantador Secundário - Etapa 2	1	gb	2.600.000	2.600.000	30			0%
Elevatória de recirculação de lodo - Etapa 1	1	gb	220.000	220.000	15			0%
Elevatória de recirculação de lodo - Etapa 2	1	gb	130.000	130.000	15			0%
Centro de Operação e Controle	1	gb	150.000	150.000	30			0%
Equipamento CCG, laboratório, oficinas, desidratação	1	gb	350.000	350.000	10			0%
Edificações auxiliares (casa de máquinas, oficina, laboratório)	1	gb	125.000	125.000	30			0%
Instalações elétricas, mecânicas, tubulações, PV's, automação	1	gb	1.350.000	1.350.000	30			0%
Armamento, conexão energia em AT, jardinagem, cerca, etc	1	gb	895.000	895.000	30			0%
Rebaixamento lençol freático durante as obras	1	gb	330.180	330.180	30			0%
Rebaixamento lençol freático durante as obras	1	gb	137.576	137.576	30			0%
Rebaixamento lençol freático durante as obras	1	gb	82.546	82.546	30			0%
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>24.615.302</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Coleta e transporte de esgoto - Etapa 1</b>								
Stand-Pipe, 730mm	3.415	m	1.584,25	5.410.229	30			0%
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 250	5.559	m	341,26	1.897.076	30			0%
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 300	4.559	m	399,36	1.820.687	30			0%
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 350	1.249	m	469,65	586.598	30			0%
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 400	406	m	522,28	212.047	30			0%
Interceptores: Tubos PVC rígido DN 350	886	m	469,65	416.113	30			0%
Interceptores: Tubos PVC rígido DN 400	91	m	522,28	47.528	30			0%
Interceptores: Tubos Concreto Armado DN 500	3.165	m	475,40	1.504.626	30			0%
Interceptores: Tubos Concreto Armado DN 600	124	m	556,96	69.064	30			0%
Interceptores: Tubos Concreto Armado DN 700	992	m	653,00	647.779	30			0%
Linha de Pressão, DN 75/80	651	m	215,18	140.085	30			0%
Linha de Pressão, DN 100	373	m	231,26	86.259	30			0%
Linha de Pressão, DN 200	1.692	m	385,84	652.833	30			0%
Linha de Pressão, DN 450	1.456	m	933,01	1.358.463	30			0%
Linha de Pressão, DN 800	2.760	m	1.286,75	3.551.432	30			0%
Estações Elevatórias - 7 unidades de diferentes capacidades	1	gb	611.636	611.636	15			0%
<b>SUB-TOTAL</b>			<b>19.012.455</b>			<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>

Coleta e transporte de esgoto - Etapa 2								
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 250	914	m	341,26	311.913	30			0%
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 300	1.403	m	399,36	560.303	30			0%
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 350	3.179	m	469,65	1.493.030	30			0%
Rede Coletora: Tubos PVC rígido DN 400	75	m	522,28	39.171	30			0%
Linha de Pressão: DN 75/80	1.007	m	215,18	216.691	30			0%
Linha de Pressão: DN 100	2.858	m	231,26	660.935	30			0%
Linha de Pressão: DN 150	1.967	m	320,62	630.668	30			0%
Linha de Pressão: DN 300	690	m	566,79	391.066	30			0%
Estações Elevatórias – 11 unidades de diferentes capacidades	1	gb	365.947	365.947	15			0%
SUB-TOTAL	4.669.746					0	0	0%
TOTAL	48.297.502					0	0	0%
Projetos de Esgoto								
Projeto Básico	2% do Custo da Obra			965.950	30	965.950	497.000	51%
Projeto Executivo	6% do Custo da Obra			2.897.850	30	770.022	0	0%
SUB-TOTAL	3.863.800					1.735.972	497.000	28%
Investimento em Novas Ligações								
Novas Ligações	34.294	gb	400,00	13.717.600	30			
SUB-TOTAL	13.717.600					0	0	0%
Incremento da Extensão de Rede								
Ø 150 mm	324.898	m	210,00	68.228.622	30			
Ø 200 mm	36.100	m	220,00	7.941.956	30			
SUB-TOTAL	76.170.578					0	0	0%
TOTAL	48.297.502					1.735.972	497.000	28%

Os investimentos no Sistema de Esgotamento Sanitário tiveram variação na sua realização no primeiro ano, porém deverão ser compensados no segundo ano da concessão, visto que já estão contratados e em estágio avançado de dimensionamento e execução.



### 1.3.3 Investimentos na Operação do Sistema:

INVESTIMENTOS EM OPERAÇÃO DOS SISTEMAS								
Descrição	Quant.	Unid.	Preço Unitário (R\$)	Total (R\$)	Tempo de Depreciação	ANO 1 - Previsto	ANO 1 - Realizado	REALIZADO
<b>Materiais e Equipamentos com Depreciação em 5 Anos</b>								
Veículo de passeio	30	unid.	30.000	900.000	5	150.000	0	0%
Pickup 0,54m	71	unid.	35.000	2.485.000	5	210.000	0	0%
Motorcycles	149	unid.	7.000	1.043.000	5	168.000	128.000	76%
Computador desktop	150	unid.	1.500	225.000	5	37.500	58.997	157%
Notebook	80	unid.	1.500	90.000	5	15.000	29.274	195%
Impressoras	90	unid.	1.000	90.000	5	15.000	38.324	242%
Scanner	12	unid.	18.639	223.668	5	37.278	124.753	335%
Kit Modem (escritório operacional e comercial)	180	unid.	1.864	335.502	5	55.917	38.287	68%
Celular (eletrônica)	12	unid.	3.728	44.734	5	7.456	14.213	191%
Aparelhos telefônicos fixos e móv.	120	unid.	982	117.798	5	19.653	0	0%
Telefones celulares	204	cessos	162	32.954	5	5.492	0	0%
Chip de Acesso de Dados Telemetria (GPS)	60	cessos	97	5.815	5	969	0	0%
Uniforme	8100	unid.	50	402.602	1	13.420	29.489	220%
EPDs (atômicos)	5400	unid.	435	2.348.514	1	78.284	18.514	24%
Máscara de Gás	12	unid.	7.456	89.467	5	14.911	1.350	9%
Criação de Logomarca e material diverso	1	unid.	55.917	55.917	30	55.917	32.500	58%
Substituição dos jatos filtrantes	6	un	12.931	465.516	5		0	-
<b>SUB-TOTAL</b>				<b>1.505.180</b>		<b>884.777</b>	<b>511.701</b>	<b>56%</b>
<b>Softwares</b>								
Licenças office	210	unid.	808	169.615	5	28.289	0	0%
Licenças windows	210	unid.	870	182.662	5	30.444	0	0%
Licenças auto-cad	42	unid.	6.213	260.946	5	43.491	0	0%
<b>SUB-TOTAL</b>				<b>102.284</b>		<b>102.204</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>
<b>Locação de Softwares</b>								
Sistema comercial	30	unid.	125.000	3.750.000	1	125.000	68.400	55%
Software contabilidade	6	unid.	24.852	148.112	5	24.852	79.829	321%
Software folha de pagamento	6	unid.	14.911	89.467	5	14.911	0	0%
Software de controle de estoque	6	unid.	28.580	171.479	5	28.580	36.619	128%
Software de controle de serviços e Gerenciamento da Micromedicação	6	unid.	18.639	111.834	5	18.639	0	0%
Software de controle de orçamento	6	unid.	8.698	52.189	5	8.698	0	0%
Software de controle de frota	6	unid.	7.456	44.734	5	7.456	0	0%
Software para GIS	6	unid.	20.000	120.000	5	20.000	0	0%
Software de contas a pagar / receber	6	unid.	12.426	74.556	5	12.426	10.466	84%
Software de controle de frequência	6	unid.	12.426	74.556	5	12.426	0	0%
<b>SUB-TOTAL</b>				<b>663.616</b>		<b>272.848</b>	<b>155.315</b>	<b>72%</b>
<b>Materiais e Equipamentos de Laboratório</b>								
Destilador de água 2 Litros 220V	6	unid.	1.675	10.051	5	1.675	1.250	75%
Fluxo Colimetro Pocket II 0,1 - 2,0 Mg	6	unid.	3.332	19.991	5	3.332	0	0%
Cilindro Colimetro Portátil	6	unid.	2.950	17.702	5	2.950	4.347	147%
Turbidímetro portátil 2100P	6	unid.	6.900	41.399	5	6.900	0	0%
Fonte Alimentação 6VDC x 2A - 85-265VAC	6	unid.	69	414	5	69	0	0%
Espectrofotômetro Portátil DR2000	6	unid.	21.868	131.205	5	21.868	10.060	46%
Estufa Esterilização Secagem 200C 220V	6	unid.	2.834	17.006	5	2.834	0	0%
Estufa Cultura Bacteriológica 110V	6	unid.	3.539	21.234	5	3.539	4.212	119%
Autoclave Vertical 18L	6	unid.	3.035	18.210	5	3.035	10.584	349%
Chapa Aquec. Térm. Capilar L300 x C400 110V	6	unid.	1.411	8.465	5	1.411	1.620	115%
Banco Mesa Sorológico 60 tubos 220V	6	unid.	1.099	6.596	5	1.099	0	0%
Vidreata	1	unid.	5.000	150.000	5	5.000	0	0%
PHMETRO Bancada Qualitray 220V	6	unid.	1.703	10.218	5	1.703	972	57%
Balança Analítica cap. 200g resolução 0,001g	6	unid.	6.580	39.482	5	6.580	2.430	37%
Lâmpada Ultravioleta	6	unid.	570	3.422	5	570	0	0%
<b>SUB-TOTAL</b>				<b>133.576</b>		<b>62.068</b>	<b>35.905</b>	<b>57%</b>

*[Assinatura]*

Materiais e Equipamentos com Depreciação em 10 Anos						ANO 1 - Previsto	ANO 1 - Realizado	REALIZADO
Caminhão basculante	12	unid.	170.000	2.040.000	10	340.000	0	0%
Caminhão semir-jet e varal	6	unid.	400.000	2.400.000	10		0	#DIV/0!
Caminhão pipa 6 m3	3	unid.	170.236	510.709	10	170.236	0	0%
Retros cavadora	12	unid.	240.000	2.880.000	10	720.000	430.000	60%
Bancada portátil para afiação de HD	3	unid.	25.000	75.000	10	25.000	0	0%
Máquina para corte de asfalto	3	unid.	14.911	44.734	10	14.911	16.013	107%
Betoneira	3	unid.	5.000	15.000	10	5.000	0	0%
Compactador tipo SAPO	6	unid.	8.698	52.189	10	17.396	6.048	35%
Compactador tipo placa vibratória	6	unid.	8.698	52.189	10	17.396	0	0%
Conjunto moto-bomba p/ esgotamento de vale	6	unid.	6.213	37.278	10	12.426	5.553	45%
Cortador de grama	3	unid.	3.107	9.320	10	3.107	1.505	48%
Haste de escuta	30	unid.	500	15.000	10	5.000	0	0%
Gasômetro eletrônico	30	unid.	13.000	390.000	10	130.000	23.112	18%
Correlacionador acústico de ruídos multi pontos p/ 6 sensores	3	unid.	173.964	521.892	10	173.964	0	0%
Datalogger de ruídos	300	unid.	4.970	1.491.120	10	497.040	0	0%
Patroler	6	unid.	43.491	260.946	10	86.982	0	0%
Bata de perfuração	30	unid.	500	15.000	10	5.000	0	0%
Datalogger de pressão	45	unid.	4.349	195.710	10	65.237	10.886	17%
Sensor diferencial de pressão	12	unid.	14.911	178.934	10	59.645	0	0%
Datalogger de vazão e pressão	90	unid.	6.213	559.170	10	186.390	2.277	1%
Máquina de furar rede em carga	3	unid.	14.911	44.734	10	14.911	0	0%
Máquina Muller	3	unid.	6.000	18.000	10	6.000	2.700	45%
Detector de massa metálica	6	unid.	14.911	89.467	10	29.822	5.040	17%
Detector de tubulação metálica	6	unid.	21.124	126.745	10	42.248	0	0%
Rompador elétrico 30 kg	3	unid.	6.834	20.503	10	6.834	0	0%
Escala telescópica 4 m	3	unid.	5.467	16.402	10	5.467	0	0%
Furadeira Industrial	3	unid.	298	895	10	298	0	0%
Furadeira de bancada	3	unid.	671	2.013	10	671	0	0%
Multímetro	3	unid.	171	514	10	171	0	0%
Serra elétrica	6	unid.	500	3.000	10	1.000	0	0%
Nível Óptico	3	unid.	6.213	18.639	10	6.213	0	0%
Outros Equipamentos							197.222	-
SUB-TOTAL			4.049.079			2.848.387	709.358	26%
Materiais e Equipamentos com Depreciação em 20 Anos						ANO 1 - Previsto	ANO 1 - Realizado	REALIZADO
Compra ou construção de sede administrativa	350	m²	621	434.700	25	434.700	124.846	29%
Compra ou construção de escritório operacional	450	m²	621	558.900	25	558.900	40.501	7%
Compra ou construção de loja de atendimento	100	unid.	870	174.000	25	174.000	219.563	126%
SUB-TOTAL			1.937.401			1.167.680	384.909	33%
Investimento Total em Operação			6.794.056			5.138.932	1.827.777	36%

A realização dos investimentos para operação do sistema variou em relação ao previsto, porém estão de acordo com as necessidades e estratégias de recursos utilizadas pela CONCESSIONÁRIA para execução dos serviços que foi contratada, cumprindo todos os itens com qualidade e confiabilidade exigidos.


Toda a estrutura de apoio à operação prevista na proposta foi implementada, havendo variações na tabela acima devido a decisão de 'origem' dos recursos financeiros, adotada neste primeiro momento, ser diferente do que havia sido anteriormente previsto, conforme abaixo:

- Materiais e Equipamentos: na previsão inicial, a CONCESSIONÁRIA adquiriria todos os veículos para utilização na prestação dos serviços. Porém, na realização da atividade, a empresa optou por, inicialmente, ALUGAR todos os veículos, para, no primeiro momento, analisar e redimensionar a frota necessária. Passado este período inicial (ANO I), a TUBARÃO SANEAMENTO iniciou as aquisições de veículos leves, utilitários e pesados, verificando, inclusive, que a necessidade é superior à anteriormente prevista.

- Softwares: neste item, a variação verificada entre previsto e realizado, decorre da aplicação das normas e regras contábeis existentes no país atualmente. O aluguel das licenças de software, por exemplo, não pode ser classificado como 'investimento', pois não se trata de aquisição de ativo, sendo apenas utilização do direito de um ativo de terceiro, o que caracteriza os dispêndios como despesa. Cabe ressaltar também, que a CONCESSIONÁRIA utiliza sistema ERP que engloba todas as áreas da empresa, não havendo um software específico para cada setor, conforme havia sido previsto na proposta inicial.

- Materiais e equipamentos de laboratório: a CONCESSIONÁRIA disponibiliza todos os recursos de laboratório necessários as atividades e prestação dos serviços com qualidade e eficiência. Alguns destes, por possuírem vida útil reduzida, são classificados no custo da companhia.

- Materiais e equipamentos: neste item, a CONCESSIONÁRIA também optou por, inicialmente, locar equipamentos, visto que uma análise detalhada para dimensionamento destes se mostrou necessário. Após esta análise inicial, começou a adquiri-los. O exemplo inicial foi a aquisição das 02 (duas) retroescavadeiras Caterpillar.



- Sede e instalações: este item, exceção à Loja de Atendimento Comercial, que já foi dimensionada e adequada as necessidades dos usuários, a TUBARÃO SANAMENTO ainda está em processo de avaliação, visto que o dimensionamento de local, tamanho, tipo, entre outros, depende também dos locais para instalação das Estações de Tratamento de Esgoto, do almoxarifado das obras e de vários outros pontos que estão em fase de confecção do projeto básico.



**Paulo Eduardo Canales**  
Diretor  
Tubarão Saneamento S.A