

**AGÊNCIA REGULADORA  
DE SANEAMENTO DE TUBARÃO**

**RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES**

**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>1 - DA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA -----</b>	<b>5</b>
<b>1.1 - ADMINISTRATIVO -----</b>	<b>5</b>
1.1.1 - Quadro Atual de Servidores-----	5
1.1.2 - Participação em Seminários, Capacitação e Participação em Entidades-----	5
1.1.3 – Modernização na área de Tecnologia da Informação (TI)-----	6
1.1.5 – Segurança-----	6
1.1.6 – Comunicação-----	6
1.1.8 - Contabilidade-----	7
1.1.9 - Departamento de Despachos Internos e Externos-----	7
1.1.10 - Instalações Atuais da AGR – TUBARÃO -----	7
<b>1.2 - FINANCEIRO -----</b>	<b>8</b>
1.2.1 - Dotação-----	8
1.2.2 - Disponibilidades financeiras da Agência-----	9
1.2.3 - Processos de Compras e Serviços-----	9
1.2.3 - Considerações Finais da Área Financeira-----	10
<b>2 - DA SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA-----</b>	<b>12</b>
<b>2.1 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO -----</b>	<b>12</b>
2.1.1 - Relatório Anual da Regulação (RAR)-----	12
2.1.2 - Resoluções -----	13
2.1.3 - Reajuste Tarifário -----	14
<b>2.2 - MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DRENAGEM PLUVIAL -----</b>	<b>14</b>
2.2.1 - Fiscalização -----	16
2.2.2 - Representação-----	17
2.2.3 - Resíduos Sólidos - Balanço Físico Financeiro -----	18

---

A) COLETA CONVENCIONAL -----	18
B) COLETA SELETIVA -----	19
C) A LIMPEZA PÚBLICA URBANA -----	21
D) RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (PÚBLICO)-----	21
E) DESPESAS TOTAIS COM RSU E RSS –2013 -----	22
2.2.4 - Considerações Finais Sobre Resíduos Sólidos-----	23
<b>3 – SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA -----</b>	<b>25</b>
<b>4 – OUVIDORIA -----</b>	<b>28</b>
<b>4.1 – DOS ASSUNTOS DAS OUVIDORIAS -----</b>	<b>28</b>
<b>4.2 – DAS OUVIDORIAS CONCLUÍDAS -----</b>	<b>29</b>
<b>4.3 – CONSIDERAÇÕES-----</b>	<b>31</b>
<b>5 – ATIVIDADES DO CONSELHO CONSULTIVO -----</b>	<b>31</b>
<b>5.1 – ATUAÇÃO-----</b>	<b>32</b>
<b>6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS-----</b>	<b>33</b>

## APRESENTAÇÃO

O presente relatório caracteriza de forma consistente o trabalho da Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão. As suas ações primordiais levaram em conta parte de um trabalho que colocará o Município dentro de um processo cuja culminância é a resolução das questões do saneamento básico.

É o começo, porém temos certeza absoluta que a cada ano teremos ganhos importantíssimos na melhoria da qualidade de vida do povo tubaronense.

Todo trabalho realizado não está somente voltado para a regulação e fiscalização, mas também para a regularidade e a eficácia daquilo que está sendo construído, não perdendo de vista a visão estratégica concebida em todo planejamento feito no ano de 2005, ou seja, melhoria na qualidade de vida com os princípios básicos da lei de concessões: **regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.**

**Afonso Eliseu Furghestti**  
Superintende Geral  
AGR-TUBARÃO

## 1 - DA SUPERINTENDÊNCIA ADMINISTRATIVO-FINANCEIRA

### 1.1 - ADMINISTRATIVO

#### 1.1.1 - QUADRO ATUAL DE SERVIDORES

Cargo/ Função	Início do Mandato	Nome
Superintendente Geral	01/07/08	Afonso Eliseu Furghestti
Superintendente Admin - Financeiro	01/09/11	Dilnei Steiner
Superintendente Técnico	01/07/08	Eng. Marcelo Fernandes Matos
	06/03/12	Eng. Aristeu Cavalca
Superintendente Jurídico	06/03/12	Letícia Bianchini da Silva

Cargo/ Função	Admissão	Nome
Coordenadora de Ouvidora	01/03/12	Adriele Marciano da Silva
Diretora Departamento de Despachos Internos e Externos (DAS4)	08/05/2013	Graziella da Veiga
Fiscal (02 cargos)		(Aguardando concurso)
Auxiliar Administrativo		(Aguardando concurso)

#### 1.1.2 - PARTICIPAÇÃO EM SEMINÁRIOS, CAPACITAÇÃO E PARTICIPAÇÃO EM ENTIDADES.

A AGR-TUBARÃO fez-se representar nos seguintes eventos durante o exercício de 2013:

- Seminário “Agências Reguladoras de Saneamento Básico e a Atual Situação do TCSC” em Florianópolis em 22.01.2013,
- 10ª Reunião da Câmara Técnica de Saneamento da ABAR, na sede da AGESASN em Florianópolis SC, nos dias 04 e 05 de março de 2013,
- Reunião na Empresa Santore Zwinter sobre o Contrato Concessão 038/2012, - Primeiro Reajuste Tarifário.
- Sistema de Controle Interno Municipal, na sede da Amurel em Tubarão, no dia 10.05.2013,
- Seminário Internacional sobre Resíduos Sólidos na Assembleia Legislativa de Santa Catarina, no dia 15.05.2013,

- f) Reunião do Colegiado do Meio Ambiente de Tubarão, na sede da Amurel, no dia 29.05.2013,
- g) XV Ciclo de Estudos de Controle Público da Administração Municipal/ TCESC, realizado na sede Amurel em 04.07.2013,
- h) 1º Encontro Sul Brasileiro das Agências Reg. (ABAR) – Florianópolis – 22.07.2013
- i) 4ª Conferência Nacional do Meio Ambiente – Resíduos Sólidos (Etapa Regional), realizado na Unisul em 30.07.2013,
- a) Seminário Regional da Defesa Civil, realizado na Amurel em 21.08.2013,
- b) Apresentação na E.E.B. Henrique Fontes - Tema Tratamento de Água, na data de 29.08.2013.
- c) Curso UNISUL/ AMUREL / AGR-TUBARAO - Eng. Ambiental e Saneamento:  
09 até 16 de setembro – Proj. e Sist. de Abast. de Água para consumo em áreas urbanas  
23 até 30 de setembro - Sistema de Tratamento de Efluentes Domésticos  
07 até 14 de outubro - Fiscalização e Licenciamento de Projetos Ambientais;

A AGR-TUBARÃO participou como membro nas seguintes entidades:

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

### 1.1.3 – MODERNIZAÇÃO NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TI)

- a) Melhorias no site [www.agr.sc.gov.br](http://www.agr.sc.gov.br): Contratação da empresa DUMP – Comércio de Computadores Ltda. para desenvolvimento do novo SITE da AGR- TUBARÃO,
- b) Aluguel de serviços de contabilidade pública, folha de pagamento, recursos humanos e compras, em ambiente Windows junto a Beta Sistemas.
- c) Contratação da LOCAWEB, para “hospedagem” do nosso site.

### 1.1.5 – SEGURANÇA

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

### 1.1.6 – COMUNICAÇÃO

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

- Contratação da empresa de Comunicação R Costa, para criação do novo LOGOTIPO da AGR, bem como o Manual da Marca, criação do layout de papelaria, padronização da identidade visual interna, desenvolvimento do layout da fachada externa e identificação frota.

#### **1.1.8 - CONTABILIDADE**

Os registros contábeis são elaborados pela Contadora **Sra. Andresa Nunes, CRC/SC nº 29759/O-1**, especialista em contabilidade pública, do quadro da Prefeitura Municipal, de modo a contribuir com a segurança dos registros, conforme determina a Lei Complementar Nº 18 de 13/12/07 – Artigo 8º, de acordo com as informações e documentos devidamente encaminhados pela Superintendência Administrativa Financeira da AGR-Tubarão.

#### **1.1.9 - DEPARTAMENTO DE DESPACHOS INTERNOS E EXTERNOS**

Vinculado à Superintendência Administrativo-financeira, este departamento começou a desempenhar suas funções a partir de 08/05/2013, com o ingresso da servidora **Graziella da Veiga**, sendo o departamento encarregado de dar assistência aos Superintendentes e demais colaboradores no desempenho de suas funções, gerenciar informações, dirigir, organizar e dar andamento aos serviços da Secretaria desta Agência.

Além das atividades acima mencionadas o Diretor deste departamento tem como competência o recebimento, a digitalização, encaminhamento e arquivamento de documentos, encaminhamento de processos administrativos e regulatórios, a clipagem, o protocolo e controle de serviços de photocópias e encadernações, controle e manutenção dos arquivos “ativo” e “inativo”, atendimento telefônico, atendimento ao público, controle de envio e recebimento de correspondências e organização do local de trabalho.

#### **1.1.10 - INSTALAÇÕES ATUAIS DA AGR – TUBARÃO**

Pavimento térreo de um edifício localizado na Rua Piedade, nº 242, centro, Tubarão, SC, CEP 88701 – 200, locada de terceiros.

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

## **1.2 - FINANCIERO**

### **1.2.1 - DOTAÇÃO**

O Orçamento Geral do Município de Tubarão para o exercício de 2013 dotou a AGR-TUBARÃO em R\$1.550.000,00 ( Um milhão e quinhentos e cinquenta mil reais), através da **Lei nº 3.793 de 17 de DEZEMBRO de 2012**, com a seguinte discriminação:

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

3.1.90.00 – Pessoal e encargos sociais.....	R\$ 922.511,00
3.3.90.00 – Outras despesas correntes.....	R\$ 584.000,00
4.4.90.00 – Investimentos.....	R\$ 43.489,00
Total .....	R\$1.550.000,00

Cabe ressaltar que durante o exercício de 2013, a AGR-TUBARÃO passou a receber mensalmente, conforme previsto no contrato de Concessão 038/2012, a Taxa de Fiscalização e Regulação a base de 3,5% em Janeiro e Fevereiro/13 e 3,375% de Março/13 a Dezembro/13, sobre os valores efetivamente creditados na conta da Concessionária, provenientes do faturamento da prestação dos serviços delegados, desonerando o Poder Concedente.

### 1.2.2 - DISPONIBILIDADES FINANCEIRAS DA AGÊNCIA

BALANÇO FINANCEIRO DA AGÊNCIA “EFETIVAMENTE REALIZADO”			
Saldo de Caixa – 31/12/2012			R\$ 965.455,14
DESPESAS	Pessoal e encargos sociais	R\$ 775.639,69	R\$ 820.498,53
	Outras despesas correntes	R\$ 43.539,84	
	Investimentos	R\$ 1.319,00	
RECEITA	Taxa de Regulação (ano civil)	R\$ 684.823,31	R\$ 687.381,69
	Aplicação Financeira	R\$ 25.558,38	
Saldo de Caixa – 31/12/2013			R\$ 832.338,30

Posição financeira da AGR-TUBARÃO no dia 31 de dezembro de 2013:

- Saldo total em c/c Caixa Econômica Federal \_\_\_\_\_ R\$ 832.338,30
- Total geral disponível (menos valores empenhados) \_\_\_\_\_ R\$ 797.302,35

### 1.2.3 - PROCESSOS DE COMPRAS E SERVIÇOS

No exercício do ano de 2013, a AGR-TUBARÃO concluiu 41 processos:

- Processo 79.028/2012 – Compra de Material de Expediente.
- Processo 79.029/2012 – Contratação Assinatura de Jornais,
- Processo 79.030/2012 – Contratação Assinatura Hospedagem do site.
- Processo 79.031/2012 – Assinatura TV Cabo e Internet.
- Processo 79.032/2012 – Contratação de Vigilância Eletrônica.
- Processo 79.033/2012 – Locação de Imóvel para instalação Agencia. (6 meses)
- Processo 1.342/2013 – Assinatura Revista Conjuntura Econômica.
- Processo 2.431/2013 – Passagem aérea São Paulo.
- Processo 4.798/2013 \_ Locação máquinas copiadoras,
- Processo 4.913/2013 – Conserto Aparelho Celular.
- Processo 5.330/2013 – Certificado Digital
- Processo 6.964/2013 – Combustível para carro locado,
- Processo 7.065/2013 – Compra Material de Expediente.
- Processo 7.068/2013 – Afiliação a ABAR.
- Processo 7.380/2013 – Capacitação sobre Controle Interno
- Processo 7.381/2013 – Pesquisa de Satisfação.
- Processo 8.404/2013 – Locação carro para Agencia (licitação 12 meses)

- Processo 9.480/2013 - Copias xerox do cadastro técnico
- Processo 9.912/2013 – Aquisição de Máquina Fotográfica
- Processo 10.065/2013 – Compra de gêneros alimentícios(café, açúcar etc)
- Processo 10.631/2013 – Encadernação Cadastro Técnico,
- Processo 10.750/2013 – Locação imóvel para Agencia (12 meses)
- Processo 10.889/2013 – Locação Sistemas da Betha,
- Processo 10.890/2013 – Locação Veículo para uso Agência,(1 mês)
- Processo 11.522/2013 – Conserto Aparelho celular
- Processo 11.617/2013 – Aquisição duas luminárias
- Processo 12.672/2013 – Telefonia móvel
- Processo 13.648/2013 – Publicação Jornal NOTISUL, Nota Esclarecimento
- Processo 13.649/2013 – Publicação Jornal DIARIO SUL Nota Esclarecimento
- Processo 14.105/2013 - Hospedagem do Site – complemento assinatura
- Processo 14.487/2013 – Aquisição de Adesivo identificação carro
- Processo 14.899/2013 – Assinatura Jornal da Cidade
- Processo 15.407/2013 – Aquisição de divisórias hall entrada da Agencia
- Processo 15.629/2013 – Impressão e encadernação RAR ano 1
- Processo 16.171/2013 – Correio – Remessa RAR ano 1 ao TCESC.
- Processo 16.480/2013 - Aquisição carregador de pilhas máquina fotográfica
- Processo 16.482/2013 – Reinstalação fechadura elétrica
- Processo 19.917/2013 – Impressão e encadernação do Relatório Anual da Agencia
- Processo 21.302/2013 – Compra botijão gás (recarga)
- Processo 22.713/2013 – Anuidade CREA/SC
- Processo 23.301/2013 – Locação licença sistemas Betha ( 04 meses)

### 1.2.3 - CONSIDERAÇÕES FINAIS DA ÁREA FINANCEIRA

Os Balanços Patrimoniais e Financeiros do exercício de 2013 encontram-se arquivados na sede da AGR-TUBARÃO. A publicação desses documentos contábeis é realizada pela Controladoria Geral do Município em conjunto com os registros fiscais do Governo Municipal, com a remessa dos dados ao Tribunal de Contas do Estado e à Câmara Municipal de Vereadores.

Mensalmente são publicados no site [www.agr.sc.gov.br](http://www.agr.sc.gov.br), os balancetes mensais da AGR-TUBARÃO, e encaminhado cópias à Câmara Municipal de Vereadores e ao Chefe do Poder Executivo do Município, de acordo com a Lei Complementar Municipal nº 020, artigo 19, item VIII.

---

O Tribunal de Contas do Estado considerou as contas consolidadas do ano de 2013 regulares.

## 2 - DA SUPERINTENDÊNCIA TÉCNICA

### 2.1 - ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTAMENTO SANITÁRIO

#### 2.1.1 - RELATÓRIO ANUAL DA REGULAÇÃO (RAR)

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.

O ano de 2013, foi caracterizado pelo desenvolvimento do primeiro Relatório Anual da Regulação, referindo-se ao ANO 1 do Contrato de Concessão dos “Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – S.A.A.E.S.”, ANEXO 1 deste relatório. Cabe ressaltar que o ANO 1 da CONCESSÃO refere-se ao período de 1º de março de 2012 à 28 de fevereiro 2013 e obteve as seguintes conclusões:

(...)

#### 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.

Diante destas conclusões a AGR-Tubarão emitiu o Auto de Infração n.º001/2013, (ANEXO 2), com a seguinte penalidade, que resultou em aplicação de multa pecuniária:

(...)

#### **6 - PENALIDADE**

**Advertência** à Concessionária, pelo não cumprimento dos Campos 03 e 05 da Resolução 011/2013/AGR, com obrigação de apresentação de Plano de Recuperação de Metas de Investimentos Não Atingidas, no prazo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento deste, de acordo com o item 34.1, alínea “a” do Contrato de Concessão n. 038/2012.

**Multa** de 2% (dois por cento) incidente sobre o valor da receita da Concessionária do mês de Fevereiro de 2013, de acordo com o item 34.1, alínea “b” do Contrato de Concessão n. 038/2012.

**Multa** de 0,3% (zero vírgula três por cento) incidentes sobre as tarifas arrecadadas no mês de Fevereiro de 2013, de acordo com o item 34.5, alínea “a” do Contrato de Concessão n. 038/2012, por infração, pelo atraso no início ou na conclusão das OBRAS.

(...)

#### **8 - VALOR DA MULTA**

O valor da multa, calculado de acordo com o item 34.1, alínea “b” e o item 34.5, alínea “a” do Contrato de Concessão n. 038/2012, é de **R\$ 121.479,92** (cento e vinte e um mil, quatrocentos e setenta e nove reais e noventa e dois centavos).

Ainda no ano de 2013, no mês de outubro, a Concessionária Tubarão Saneamento S.A. apresentou defesa administrativa para apreciação da AGR-Tubarão, que manteve sua análise e atualmente encontra-se junto ao Poder Concedente para manifestação final.

#### **2.1.2 - RESOLUÇÕES**

No ano de 2013 foram publicadas as seguintes resoluções:

- **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 008, DE 16 DE ABRIL DE 2013** - Regulamenta e disciplina o procedimento da Concessionária do S.A.A.E.S. na revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário;

- **RESOLUÇÃO Nº 009, DE 16 DE ABRIL DE 2013** - Estabelece o “Elenco de Ações” a ser encaminhado anualmente pela Concessionária do Sistema de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Tubarão, à AGR-Tubarão;
- **RESOLUÇÃO Nº 010, DE 16 DE ABRIL DE 2013** - Estabelece as informações e modelo de relatório a ser encaminhado trimestralmente 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;

### 2.1.3 - REAJUSTE TARIFÁRIO

Por meio do Decreto N.<sup>o</sup> 2.978, de 27 de março de 2013 e considerando a exposição de motivos constantes do Ofício n.<sup>o</sup> 078/2013 da AGR-Tubarão o Prefeito Municipal decretou **reajuste de 7,99%** (sete vírgula noventa e nove por cento) a serem cobrados pela Concessionária Tubarão Saneamento S/A, a partir de 1º de Maio de 2013, na Tarifa do Serviço Público de Abastecimento de Água no Município de Tubarão.

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	<b>RESIDENCIAL SOCIAL</b>	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	<b>RESIDENCIAL</b>	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
		0 a 10	0,6851		R\$ 3,30	R\$ 3,56
3	<b>COMERCIAL, INDUSTRIAL E PÚBLICA</b>	> 11	1,1409		R\$ 5,50	R\$ 5,94

### 2.2 - MANEJO DE RESÍDUOS SÓLIDOS E DRENAGEM PLUVIAL

A Lei Federal N<sup>o</sup> 12.305 de 02 de agosto de 2010, institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, dispondo sobre seus princípios, objetivos e instrumentos, bem como sobre as diretrizes relativas à gestão integrada e ao gerenciamento de resíduos sólidos,

---

incluídos os perigosos, às responsabilidades dos geradores e do poder público e aos instrumentos econômicos aplicáveis.

Estabelece também as responsabilidades de observância desta lei para todas as pessoas físicas ou jurídicas, de direito público ou privado, responsáveis, direta ou indiretamente, pela geração de resíduos sólidos e as que desenvolvam ações relacionadas à gestão integrada ou ao gerenciamento de resíduos sólidos.

O Município de Tubarão, neste contexto, já elaborou o seu Plano de Saneamento Básico, conforme exigido pela Lei Federal Nº 11.445 de 05 de janeiro de 2007, contemplando os quatro itens do saneamento, que são Abastecimento de Água, Esgoto Sanitário, Resíduos Sólidos e Drenagem Pluvial Urbana.

Relativamente aos Resíduos sólidos porém, ainda é necessário que o Município de Tubarão elabore o seu Plano de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos conforme exige a Lei Federal Nº 12.305 de 02 de agosto de 2010, condição para habilitação de acesso a recursos da União.

A AGR Tubarão conjuntamente com a Prefeitura Municipal de Tubarão e o Consórcio Catarina de Saneamento vem tratando através de assessoramento técnico, o encaminhamento para a elaboração deste Plano, que deverá ser concluído e aprovado em 2014.

AGR Tubarão, de forma direta, atua rotineiramente nas questões relativas aos resíduos sólidos e drenagem pluvial urbana, através de ações pontuais demandadas pela população em geral, sejam elas originadas diretamente ou através da Câmara Municipal de Vereadores. Estas ações são executadas através de fiscalizações e atuação da AGR Tubarão junto aos responsáveis pelos serviços, ou seja, junto ao CONSÓRCIO RETRANS/SERRANA ENGENHARIA S.A. relativamente aos resíduos sólidos, e junto à Prefeitura Municipal de Tubarão e seus sub contratados no que diz respeito à drenagem pluvial urbana.

## 2.2.1 - FISCALIZAÇÃO

Nº	ÁREA	ASSUNTO
1	Drenagem Pluvial	<u>Rua Argemiro Alegre, Bairro Andrino (29/05/2013)</u> Solicitação da comunidade para realização de obra de drenagem na parte da rua que não possui rede, através do requerimento nº 543/2013 do Vereador Edson Firmino. A AGR realizou fiscalização em 29/05/2013, e encaminhou demanda à Prefeitura Municipal de Tubarão
2	Resíduos Sólidos	<u>Rua Acácio Moreira, Centro, próximo ao nº 1289 (29/06/2013)</u> Descarte Irregular de Resíduos Volumosos – A AGR recebeu denuncia por Email, e procedeu fiscalização em 29/06/2013 no local, encaminhando à PMT solicitação de providências, bem como sugeriu a adoção de medidas preventivas tais como a implantação de programas de coleta especial e/ou disponibilização de local adequado para entregas voluntárias.
3	Resíduos Sólidos	<u>Ponte Cavalcante BR 101 (03/07/2013)</u> Descarte Irregular de Resíduos Sólidos Volumosos – Denuncia de leitor, veiculada no Jornal Diário do Sul. A AGR fez contato com a PMT solicitando a imediata coleta dos resíduos, o que foi prontamente executado.
4	Resíduos Sólidos	<u>Rua Santos Dumont (08/07/2013)</u> Conclusão de Obra de Drenagem Pluvial – Requerimento nº 662/2013 do Vereador Joel Geraldino de Almeida. AGR fiscalizou a obra, e constatou que a obra já havia sido concluída, porém encaminhou Ofício a PMT, recomendando mudança de procedimento quanto à colocação de materiais das obras sobre o passeio público de tal forma que não prejudique ou impeça a passagem de pedestres.
5	Resíduos Sólidos	<u>Aterro Sanitário (31/07/2013)</u> SERRANA ENGENHARIA LTDA - A AGR realizou fiscalização de rotina em 31/07/2013, verificando as condições físicas, operacionais e ambientais do aterro sanitário constatando status de regularidade do mesmo.
6	Drenagem Pluvial	<u>Rua Pedro Menegaz – Bairro KM 60. (20/08/2013)</u> Implantação de caixas coletoras) – Requerimento nº 869/2013 do Vereador Joel Geraldino de Almeida. A AGR vistoriou o local e encaminhou ofício à PMT, solicitando estudo de viabilidade técnica e econômica para implantação das caixas coletoras na referida rua
7	Resíduos Sólidos	<u>Rua Aristeu de Oliveira, bairro Humaitá (02/09/2013)</u> Descarte de Resíduos Volumosos em terreno baldio – A AGR em fiscalização de rotina constatou a existência de resíduos volumosos e resíduos potencialmente danosos ao

		meio ambiente descartados em terreno baldio. Encaminhou ofício a PMT, solicitando providências urgentes para a coleta dos materiais e regularização da situação, sugerindo medidas alternativas para que o cidadão tenha a condição de descarte adequado com a criação de locais para a entrega voluntária, ou a contratação específica para a coleta dos mesmos.
8	Resíduos Sólidos (Coleta Seletiva)	<u>Rua Roberto Pedro Prudêncio – Bairro Revoredo. (10/10/2013)</u> Reclamação de moradora, denunciando a falta de coleta do lixo reciclável pelo Programa de Coleta Seletiva do município, separado pelos moradores daquela via. A AGR constatou o fato “in loco”, e solicitou a presença da empresa no local para a regularização imediata da situação.
9	Resíduos Sólidos	<u>Ruas do Bairro Recife (28/11/2013)</u> Descarte Irregular de Resíduos em terrenos baldios - A AGR em fiscalização de rotina constatou a deposição irregular de resíduos sólidos de toda natureza, em terrenos baldios localizados em ruas do Bairro Recife, entre a Rua Recife e a Av. Pedro Zapelini. Foi feito contato com a FUNAT – Fundação Municipal do Meio Ambiente comunicando o fato e solicitando providências, salientando a necessidade de implementação das recomendações do Plano Municipal de Saneamento do município, relativas a esta questão.

## 2.2.2 - REPRESENTAÇÃO

- Membro das reuniões ordinárias mensais do CONDEMA (11 reuniões);
- Membro do Grupo de Trabalho para a elaboração de Resolução do CONDEMA, definindo critérios para classificação de APP's em áreas urbanas consolidadas;
- Membro do Grupo de Trabalho composto pela FUNAT, CDL Tubarão e AGR, formado para elaboração de minuta para acordos setoriais de logística reversa de grupos de resíduos, no âmbito do município, conforme determina a Lei Federal Nº 12305 de 2010, em seu artigo 33;
- Membro do Grupo de Assessoramento ao Consórcio Catarina de Saneamento.

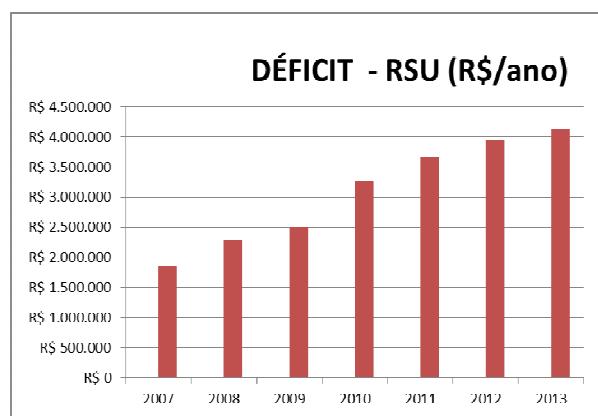
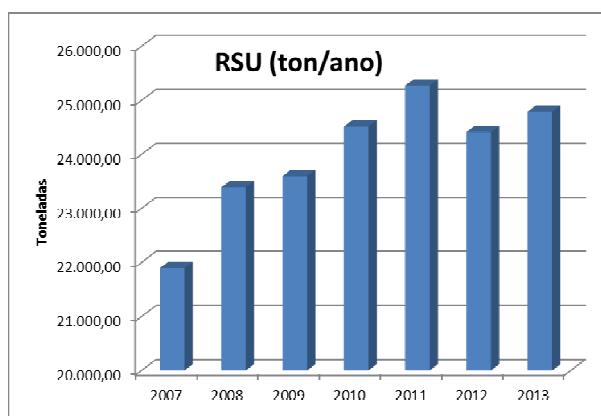
### 2.2.3 - RESÍDUOS SÓLIDOS - BALANÇO FÍSICO FINANCEIRO

#### A) COLETA CONVENCIONAL

A Coleta Convencional consiste no recolhimento dos resíduos domiciliares, comerciais e públicos da área urbana, conforme contrato N.º 222/2011, em seu 5º Termo Aditivo, com o Consórcio CTB (constituído pelas empresas Retrans Reciclagem e Transporte Ltda e Serrana Engenharia Ltda.) com um custo unitário de **R\$ 111,35/ton** para a coleta e o transporte e **R\$ 96,51/ton** para disposição final.

A tabela e os gráficos abaixo apresentam a evolução quanto à geração, arrecadação e despesa da Coleta Convencional, referente a Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) no período 2007 a 2013.

RESÍDUOS SÓLIDOS URBANOS – RSU (COLETA CONVENCIONAL)											
Ano	Coleta e transporte				Disposição Final		Valor Total GERAL	Valor Total ARRECADADO	Déficit ANUAL	População	Geração Per capita
	Quant	Méd Mês	Pr. U.Méd	Valor Anual	P. U.Méd	Valor Anual					
	ton	ton	R\$/ton	R\$	R\$/ton	R\$				und	kg/dia
2007	21.895,48	1.824,62	59,49	1.302.562,11	55,64	1.218.202,86	2.520.764,97	667.158,30	- 1.853.606,67	92.567	0,648
2008	23.390,04	1.949,17	66,31	1.551.018,87	62,00	1.450.144,08	3.001.162,95	713.633,30	- 2.287.529,65	93.000	0,689
2009	23.598,82	1.966,57	71,25	1.681.380,34	65,85	1.553.912,02	3.235.292,36	739.731,87	- 2.495.560,49	94.000	0,688
2010	24.515,61	2.042,97	86,50	2.120.561,83	73,92	1.812.081,21	3.932.643,03	674.474,15	- 3.258.168,88	97.235	0,691
2011	25.272,96	2.106,08	97,61	2.466.996,87	81,15	2.050.888,42	4.517.885,29	842.707,33	- 3.675.177,96	97.833	0,708
2012	24.414,93	2.034,58	106,44	2.598.637,56	92,25	2.252.189,37	4.850.826,93	909.638,58	- 3.941.188,35	98.412	0,680
2013	24.793,61	2.066,13	111,35	2.760.768,47	96,51	2.387.368,84	5.148.137,31	1.031.033,96	- 4.117.103,35	100.983	0,673
Total	167.881,45			14.481.926,05		12.724.786,79	27.206.712,83		- 21.628.335,34		
Méd Ano	23.847,97	1.987,33	86,26	1.953.526,26	75,80	1.722.902,99	3.676.429,25		- 2.918.538,67		



De acordo com o gráfico RSU (ton/ano) é possível perceber uma estagnação na produção de volume anual, porém no gráfico Déficit RSU (R\$/ano) nota-se que com a

estagnação do crescimento quantitativo de Resíduos Sólidos Urbanos (RSU) a partir de 2010, o déficit financeiro continuou em crescimento com um percentual médio de aproximadamente 8,7% a.a.

A tabela Resíduos Sólidos Urbanos (coleta convencional) mostra também a **“Geração per capita”** de RSU, para o município de Tubarão, que atingiu **0,673kg/dia** para o ano de 2013. Um número significativamente inferior à média nacional que atinge 1,107kg/dia, à média da região sul que é de 0,838kg/dia e a do Estado de Santa Catarina que é de 0,809kg/dia. (fonte Panorama dos RSU - ABRELPE,2014)

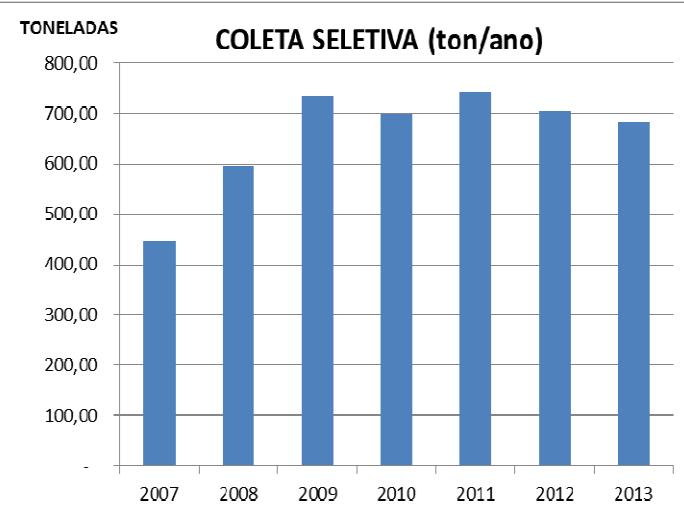
#### **b) COLETA SELETIVA**

A Coleta Seletiva consiste no transporte e descarga de resíduos sólidos urbanos recicláveis triados nos domicílios, estabelecimentos comerciais e congêneres, conforme contrato N.º 222/2011, em seu 5º Termo Aditivo, com o Consórcio CTB (constituído pelas empresas Retrans Reciclagem e Transporte Ltda e Serrana Engenharia Ltda.) com um custo mensal de **R\$ 20.998,25** perfazendo um total de **R\$ 251.979,00 ao ano.**

A tabela abaixo apresenta os quantitativos e custos do Programa Municipal de Coleta Seletiva, no período de 2007 a 2010.

Ano	Coleta Seletiva				ANÁLISE EQUILÍBRIO FIN. ENTRE CONTRATOS (seletiva X convencional)
	Coleta Convencional		Quant. Min	Déficit	
	Preço Unit	Valor	Equil. Contr.	Quant.	
	R\$/ton	R\$	ton	ton	R\$
2007	447,57	37,30	307,07	137.433,48	115,42 51.658,53 1.190,73 -743,16 -85.774,95
2008	595,69	49,64	230,71	137.433,48	128,29 76.421,07 1.071,27 -475,58 -61.012,41
2009	735,79	61,32	194,98	143.465,29	137,06 100.847,38 1.046,73 -310,94 -42.617,91
2010	699,28	58,27	279,08	195.155,52	161,10 112.654,01 1.211,39 -512,11 -82.501,51
2011	741,82	61,82	271,02	201.050,62	177,83 131.917,85 1.130,58 -388,76 -69.132,77
2012	705,71	58,81	341,21	240.795,57	198,22 139.885,84 1.214,79 -509,08 -100.909,73
2013	682,68	56,89	369,10	251.979,00	207,86 141.901,86 1.212,25 -529,57 -110.077,14
Total	4608,54			1.307.312,96	755.286,54 8.077,74 -3.469,20 -552.026,42
Méd Ano	654,31	54,53	270,68	175.888,99	163,89 102.230,78
Méd Mês	1.252,79				

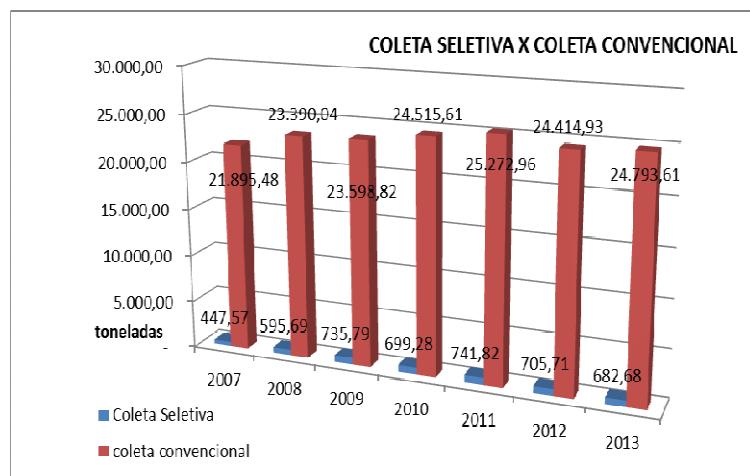
Esta tabela além de apresentar os dados absolutos da coleta seletiva faz uma análise financeira comparativa com o contrato de coleta convencional. Nota-se que o ponto de equilíbrio entre os custos é representado por um quantitativo, ou seja, o que se recolhe pela coleta seletiva reduz igual quantidade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



Este equilíbrio econômico nunca foi alcançado, o que reforça a necessidade de medidas urgentes para incentivar a separação domiciliar dos resíduos recicláveis, logicamente com o enfoque eminentemente ambiental, mas que por consequência resultaria em vantagens econômicas, na medida em que haveria uma redução no custo do contrato da coleta convencional, que é remunerada por tonelada coletada.

O gráfico “Coleta Seletiva (ton/ano)” mostra uma realidade preocupante, pois de 2007 a 2009 houve um crescimento tênu e a partir de 2010 não ocorreu crescimento, mostrando uma certa ineficácia no programa municipal de coleta seletiva.

Além disto, as quantidades recolhidas pelo programa no município são insignificantes em relação aos resíduos recicláveis que compõe os Resíduos Sólidos Domiciliares, como mostra o gráfico Coleta Seletivo x Coleta Convencional.



Em 2013 a quantidade recolhida pelo programa de coleta seletiva representou cerca de 2,68% do total dos resíduos sólidos domiciliares, um número muito baixo considerando-se que na composição destes resíduos, estima-se um percentual da ordem de 40% de materiais potencialmente reaproveitáveis ou recicláveis.

Isto alerta para a necessidade de revisão na estratégia no Programa Municipal de Coletiva Seletiva.

#### c) A LIMPEZA PÚBLICA URBANA

A Limpeza Pública Urbana consiste na varrição e capina de praças e ruas, bem como, jardinagem e poda, conforme contrato N.º 27/2012 com a empresa Retrans Reciclagem e Transporte Ltda no valor mensal de **R\$ 197.862,23**, perfazendo um total anual de **R\$ 2.374.346,76**.

O Município não quantifica os resíduos recolhidos neste serviço, porém o PMSB 2012 estima que seja na ordem de **400 ton/mês**.

#### d) RESÍDUOS DE SERVIÇOS DE SAÚDE (PÚBLICO)

Quanto ao serviço de coleta de Resíduos de Serviço de Saúde (público), este consiste no recolhimento dos resíduos gerados nas unidades de saúde pública municipais, conforme o contrato N.º 99/2012 (que vigorou até 14/10/2013) no valor unitário de R\$ 4,40/kg e contrato N.º 94/2013 (que vigorou a partir 15/10/2013) no valor unitário de **R\$ 5,20/kg** ambos com a empresa Servioeste Soluções Ambientais Ltda.

A tabela a seguir apresenta os quantitativos e seus custos, quanto ao serviço de Coleta e destinação final para os resíduos dos serviços de saúde.

Mês/Ano	RESÍDUOS SAÚDE PÚBLICA			
	Quant	Custo Unit.	Custo Mensal	
	Kg	R\$/Kg	R\$	
CONTRATO 99/2012	Jan	1.532,200	4,40	6.741,68
	Fev	1.810,000	4,40	7.964,00
	Mar	1.568,850	4,40	6.902,94
	Abr	1.627,330	4,40	7.160,25
	Mai	1.131,030	4,40	4.976,53
	Jun	1.050,200	4,40	4.620,88
	Jul	1.492,310	4,40	6.566,16
	Ago	982,300	4,40	4.322,12
	Set	875,250	4,40	3.851,10
	Out	223,210	4,40	982,12
CONT. 94/2013	Out	319,770	5,20	1.662,80
	Nov	337,910	5,20	1.757,13
	Dez	335,480	5,20	1.744,50
	Total	13.285,84	4,58	59.252,22
	Méd Mês	1.021,99		

Os números apresentados não incluem o sistema privado de saúde (hospitais, clínicas, ambulatórios fabris, consultórios médicos e odontológicos) que são responsáveis pela destinação final adequada dos seus resíduos.

#### E) DESPESAS TOTAIS COM RSU E RSS –2013

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

BALANÇO FINANCEIRO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS - RESÍDUOS SÓLIDOS				
Especificação	Desp. Média Mensal (R\$)	Desp. Anual (R\$)	Receita Anual (R\$)	Balanço (R\$)
Coleta Convencional	R\$ 429.011,44	R\$ 5.148.137,31	R\$ 1.031.033,96	-R\$ 4.117.103,35
Coleta Seletiva	R\$ 20.998,25	R\$ 251.979,00	R\$ -	-R\$ 251.979,00
Limpeza Pública Urbana	R\$ 141.650,66	R\$ 1.841.458,57	R\$ -	-R\$ 1.841.458,57
Resíduos do serviço de Saúde	R\$ 4.557,56	R\$ 59.252,22	R\$ -	-R\$ 59.252,22
<b>Total</b>	<b>R\$ 596.217,91</b>	<b>R\$ 7.300.827,10</b>	<b>R\$ 1.031.033,96</b>	<b>-R\$ 6.269.793,14</b>

Considerando, os dados do IBGE onde a população total para o ano de 2013 é de 100.983 habitantes, o custo por habitante/ano é de R\$ 72,30.

A tabela mostra claramente o desequilíbrio financeiro dos serviços relativos à gestão dos resíduos sólidos no município, contrariando o que preconizam as Leis Nº 12.305 (Política Nacional dos Resíduos Sólidos) em seu Art.7º, inciso X, e Nº 11.445(Lei do Saneamento Básico) em seu Art.2º, inciso VII, que estabelecem como princípio fundamental a sustentabilidade econômica dos mesmos.

#### **2.2.4 - CONSIDERAÇÕES FINAIS SOBRE RESÍDUOS SÓLIDOS**

Os dados apresentados mostram, que a realidade do Município de Tubarão, com o incremento da população aliado à agressividade no incentivo ao consumo, que o mundo moderno tenta impor à sociedade através de todas as formas de mídia, é de aumento do volume de geração de resíduos sólidos.

Os Aterros Sanitários hoje utilizados são mecanismos de disposição importantes, porém a sua utilização racional é que deve ser implementada, para a solução de suas limitações físicas, econômicas, sociais e ambientais.

O primeiro ponto que deve ser considerado para a racionalização do uso de aterros sanitários, é o investimento em programas de incentivo, educação e sensibilização ambiental para a redução da geração de resíduos pela sociedade.

O segundo ponto, não menos importante é o incentivo à separação domiciliar dos resíduos recicláveis e dos resíduos orgânicos. É necessário fazer com que o cidadão entenda que um determinado resíduo é matéria prima reaproveitável, e que os resíduos somente se tornam “lixo” quando são misturados em um recipiente comum, onde são contaminados e sujos.

Por outro lado, é importante salientar que o engajamento da população na ação de separação domiciliar, depende sobremaneira da credibilidade e efetividade do programa de Coleta Seletiva, e da implantação de usinas de compostagem através de parcerias público-privadas. Por isso é fundamental que a população tenha de forma clara e

---

transparente, a percepção da regularidade da coleta, da destinação final destes resíduos, e dos benefícios sociais e econômicos diretos e indiretos resultantes do Programa.

Estes dois fatores certamente reduziriam o volume de resíduos para disposição em aterro sanitário, diminuindo custos e impactos ambientais, gerando renda e inclusão social e aumentando a vida útil dos mesmos.

A Lei Federal Nº 12.305 que institui a Política Nacional de Resíduos Sólidos, em seus artigos 18, 19, 20 e 21 estabelece que os municípios e outros geradores de resíduos não domiciliares devem elaborar seus Planos de Gestão Integrada de Resíduos Sólidos, como mecanismos para o controle e regramento da disposição final dos resíduos sólidos urbanos, como condição obrigatória para acesso a recursos da União.

Da mesma forma a Lei nº 12.305, em seu Art.33 estabelece a obrigatoriedade da estruturação e implementação dos sistemas de Logística Reversa (retorno dos resíduos à origem) de alguns grupos de resíduos, imputando as responsabilidades para toda a cadeia, ou seja, fabricantes, importadores, distribuidores, comerciantes e consumidores, através de acordos setoriais.

Portanto é urgente que o Município de Tubarão, faça o diagnóstico da situação, classificando os grandes geradores, os tipos de resíduos e sua composição, conclua e implemente seu plano de gestão integrado, e sobre a elaboração dos planos individuais dos geradores de resíduos não domiciliares, estabelecendo responsabilidades e regras para a destinação final para os diversos tipo de resíduos sólidos, cumprindo desta forma o que determina a Lei Federal Nº 12.305.

### **3 – SUPERINTENDÊNCIA JURÍDICA**

A Superintendência Jurídica é o órgão de assessoramento jurídico da AGR-Tubarão, cabendo-lhe ainda, promover a defesa dos interesses do sistema de regulação dos serviços e o equacionamento das questões jurídico-legais requeridas pelo funcionamento das funções de regulação e controle dos serviços.

No exercício de suas atribuições, compete à Superintendência Jurídica:

I - orientar a elaboração de todas as propostas de legislação, normas, regulamentos e quaisquer instrumentos de natureza legal, visando garantir a legalidade e propriedade desses instrumentos;

II - analisar e emitir parecer sobre os contratos de concessão e permissão e das condições especiais que assegurem nos mesmos, os requisitos para o exercício das atividades de regulação e controle da prestação dos serviços;

III - apoiar, nos aspectos jurídicos-legais, as atividades da AGR-Tubarão;

IV - promover as ações competentes para a defesa dos interesses da AGR-Tubarão, em juízo e fora dele;

V - assistir o relacionamento da AGR-Tubarão com o Executivo Municipal, com os prestadores e usuários dos serviços, ou quaisquer outros atores;

VI - promover ações regulares de caráter preventivo no âmbito da AGR-Tubarão e de suas relações externas, visando garantir a observância da legalidade das ações e evitar o surgimento de demandas legais ou administrativas desnecessárias.

Dentre as atividades realizadas no ano de 2013, destacam-se:

- Elaboração, em conjunto com a Procuradoria Geral do Município, do Primeiro Aditivo ao Contrato de Concessão n. 038/2012, com realização de reuniões.
- Participação em reuniões e orientação quanto ao procedimento a ser adotado no cumprimento da Lei Complementar n. 066/2012, que estabelece condições para a instalação e assentamento de redes de abastecimento de água e esgotamento sanitário, pela concessionária, em áreas não-regularizadas.
- Orientação e participação em reuniões sobre a tramitação dos projetos de obras da Concessionária perante a Prefeitura Municipal.
- Elaboração de Parecer sobre Reajuste Tarifário e Data Base, de acordo com a Cláusula 19 do Contrato de Concessão n. 038/2012.
- Orientação e participação em reuniões sobre definição dos critérios para a concessão do benefício da Tarifa Social para os usuários do sistema de abastecimento de água.
- Análise, orientação e participação em reuniões sobre a adesão do Município de Tubarão ao Consórcio de Saneamento Básico do Sul de Santa Catarina – Consórcio Catarina, formada pelos Municípios da AMUREL – Associação dos Municípios da Região de Laguna.
- Participação em reuniões com o Ministério Público – 06ª Promotoria de Justiça de Defesa do Meio Ambiente sobre construções irregulares em área de preservação permanente.

- Orientação para elaboração da Resolução n. 008/2013, que dispõe sobre revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário.
- Elaboração de parecer sobre a possibilidade de inexigibilidade de licitação para filiação da AGR Tubarão na ABAR – Associação Brasileiro de Agências Reguladoras.
- Elaboração de parecer sobre a possibilidade de contratação de empresa para realização de pesquisa de satisfação.
- Elaboração de parecer sobre a possibilidade de realização de aditivo contratual para locação de veículo para a AGR Tubarão.
- Elaboração de parecer sobre a possibilidade de dispensa de licitação para locação de imóvel destinado ao funcionamento da sede da AGR Tubarão.
- Elaboração de parecer sobre a responsabilidade legal da aquisição, instalação e manutenção de hidrantes públicos no Município, em razão da solicitação do 8º Batalhão de Bombeiro Militar.
- Elaboração de parecer acerca da interpretação da Lei Complementar n. 066/2012, no que tange às solicitações de novas ligações de abastecimento de água no Município de Tubarão.
- Elaboração, em conjunto com os demais Superintendentes da AGR Tubarão, do RAR – Relatório Anual de Regulação referente ao 1º Ano de Concessão e que resultou em Notificação à Concessionária, para pagamento de multa.

Observa-se que a Superintendente Jurídica Letícia Bianchini da Silva usufruiu de Licença Maternidade no período de 03 de Outubro de 2013 à 30 de março de 2014.

## 4 – OUVIDORIA

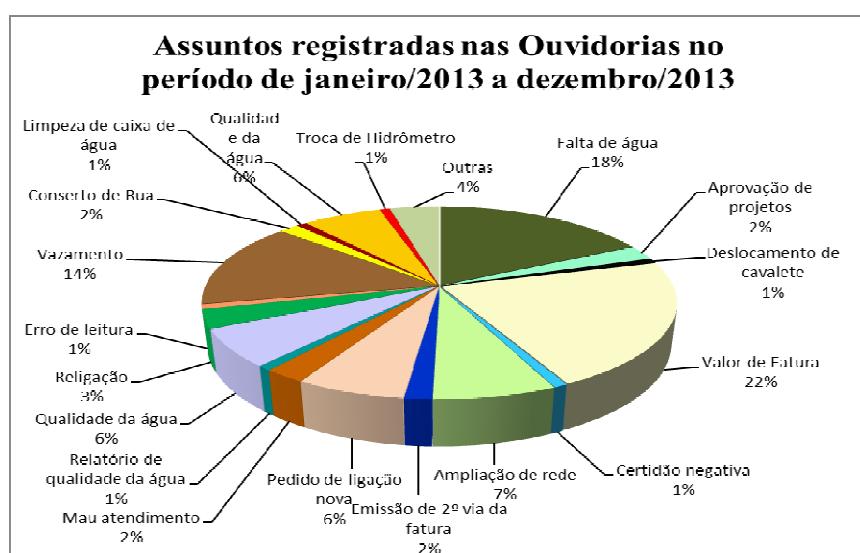
A ouvidoria é um canal de comunicação, com caráter mediador, que representa os interesses dos cidadãos no ambiente em que atua (Município de Tubarão), analisando e buscando soluções efetivas para as manifestações. Tem como objetivo promover a cidadania e a melhoria contínua do sistema de Saneamento Básico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

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

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

### 4.1 – Dos ASSUNTOS DAS OUVIDORIAS

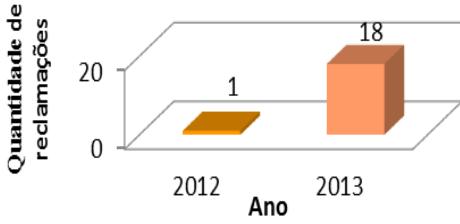
Este Ente Regulador abriu 125 ouvidorias no período de 01 de janeiro à 31 de dezembro de 2013, sendo que as reclamações tratadas nas ouvidorias foram as seguintes:

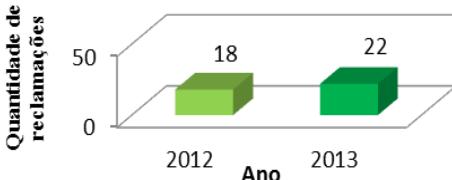


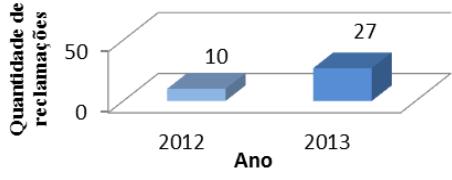
## 4.2 – DAS OUVIDORIAS CONCLUÍDAS

Destacamos abaixo, os assuntos que foram objeto de maior número de manifestações nas Ouvidorias no período de janeiro/2013 a dezembro/2013, com as respectivas explicações:

PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES	
ASSUNTO	DESCRIÇÃO
Vazamento	Após a assunção do sistema de Tratamento de Água e Esgotamento Sanitário do Município de Tubarão a empresa Tubarão Saneamento S.A. realizou algumas alterações nos procedimentos internos. Um dos procedimentos alterados foi à forma de controle e o valor de desconto fornecido aos usuários nos casos onde ocorreram vazamentos, o que elevou o número de reclamações sobre este serviço. De acordo com a Lei Complementar nº 020/2008, art. 2º - <i>"A AGR - TUBARÃO tem como finalidade a regulação dos serviços públicos municipais de saneamento básico, bem como o controle e fiscalização de tais serviços se concedidos, permitidos e/ou autorizados pelo Poder Público Municipal, em conformidade com políticas e diretrizes definidas em lei."</i> Visando à regulação dos serviços e o atendimento das reclamações, a Agência Reguladora de Saneamento de Tubarão, elaborou a Minuta da Resolução nº 008/2013 ( <i>Regulamenta e disciplina o procedimento da Concessionária do S.A.A.E.S. na revisão e/ou alteração de fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel, proveniente de fatores fora do controle e conhecimento do Usuário</i> ), que foi aprovada e sancionada em 16/04/2013.
Falta de Água	No período de janeiro/2013 a dezembro/2013 foram abertas 22 ouvidorias sobre este assunto, sendo que 68,2% destas reclamações ocorreram por causa de manutenções nas redes de abastecimento de água e por problemas internos das residências dos usuários, e 31,8% foram reclamações pertinentes à deficiência de rede, nos diversos bairros do Município de Tubarão. Informamos que a Concessionária iniciou as obras de melhorias para o abastecimento e reservação de água em agosto/2013, com previsão de finalização, para toda a cidade, em até 2 (dois) anos. Todos os usuários foram orientados a adequar a sua reservação interna, como prevê o Decreto Municipal nº 2.539/2008.
Valor da Fatura	71% das reclamações de valor de fatura neste ano, foram consideradas como improcedentes, pois nestes casos constatamos que realmente houve aumento de consumo da residência, em 10% das reclamações identificamos que o hidrômetro não estava funcionando de maneira adequado, apresentando erro superior a $\pm 5$ , sendo este o limite tolerado pelo INMETRO em sua Portaria nº 246. Identificamos que 19% das reclamações ocorreram devido à dificuldade de leitura, ou seja, os equipamentos de medição individual estavam instalados dentro do imóvel, dificultando assim as leituras. Nestes casos, os usuários foram notificados para que proceda a adequação das instalações do hidrômetro, de acordo com a Resolução nº 003/2012/AGR-Tubarão.

VAZAMENTO							
ASSUNTO	COMPARATIVO						
No comparativo entre os anos de 2012 e 2013 do mesmo período, identificamos um aumento de 170% das reclamações sobre vazamento, sendo este aumento ocasionado pela alteração dos procedimentos internos da Concessionária.	<b>Comparativo de reclamações - Vazamento</b>  <table border="1"> <caption>Data for Vazamento Comparison</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Quantidade de reclamações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>18</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Quantidade de reclamações	2012	1	2013	18
Ano	Quantidade de reclamações						
2012	1						
2013	18						

FALTA D'ÁGUA							
ASSUNTO	COMPARATIVO						
No comparativo entre os anos de 2012 e 2013 do mesmo período, identificamos um aumento de 22,2% das reclamações sobre a falta de água, sendo este aumento ocasionado pelas atividades de manutenção das redes de abastecimento de água.	<p><b>Comparativo de reclamações - Falta de água</b></p>  <table border="1"> <caption>Quantidade de reclamações</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Quantidade de reclamações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>22</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Quantidade de reclamações	2012	18	2013	22
Ano	Quantidade de reclamações						
2012	18						
2013	22						

VALOR DA FATURA							
ASSUNTO	COMPARATIVO						
No comparativo entre os anos de 2012 e 2013 do mesmo período, identificamos um aumento de 170% das reclamações sobre valor de fatura, principalmente relacionados com o aumento de consumo de água das residências.	<p><b>Comparativo de reclamações - Valor de fatura</b></p>  <table border="1"> <caption>Quantidade de reclamações</caption> <thead> <tr> <th>Ano</th> <th>Quantidade de reclamações</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>27</td> </tr> </tbody> </table>	Ano	Quantidade de reclamações	2012	10	2013	27
Ano	Quantidade de reclamações						
2012	10						
2013	27						

Até o final do ano 2013 foram concluídas 119 (cento e dezenove) ouvidorias de forma satisfatória e 06 (seis) ouvidorias ficaram abertas para conclusão no ano de 2014, indicando um índice de resolutibilidade de 95,2%.

OUVIDORIAS NÃO CONCLUÍDAS	
N.º Ouvidoria	DESCRIÇÃO
036/2013 E 091/2013	Alteração da Resolução nº002 que dispõe sobre as diretrizes técnicas e condições necessárias para aprovação de PROJETOS ANITÁRIOS pela CONCESSIONÁRIA DO S.A.A.E.S. e PREFEITURA MUNICIPAL DE TUBARÃO em empreendimentos localizados no Município de Tubarão: As ouvidorias citadas estão aguardando a Superintendência técnica finalizar a Minuta da Resolução e realizar reunião com os integrantes do CREA-SC, AREA-TB, Secretaria de Normas Urbanísticas, Secretaria do Meio Ambiente, Concessionária e usuário. Após a referida reunião, a AGR-Tubarão apresentará o documento ao Conselho Consultivo para consulta. Logo, o documento será publicado no site da AGR-Tubarão, para auxílio da população e melhoria do processo.
088/2013	Resolução nº 001/TBSSA – Dispõe sobre as diretrizes técnicas e condições necessárias para aprovação de projetos pela Tubarão Saneamento para implantação de redes de água e esgotamento sanitário em loteamentos: Esta Minuta encontra-se em fase final, aguardando a Superintendência técnica finalizar a Minuta da Resolução, após a conclusão da Minuta, a AGR-Tubarão apresentará o documento ao Conselho Consultivo para consulta. Logo, o documento será publicado no site da AGR-Tubarão, para auxílio da população e melhoria do processo.

092/2013	Falta de água bairro Congonhas (Área Rural) : Na ouvidoria em questão, a Concessionária informou que não poderá realizar investimentos, pois a área em que o imóvel esta situado é Rural. De acordo com a Concessionária, no ano de 2014 será realizado obra de melhoria do abastecimento de água na área urbana, na região do Passo do Gado/Andrino, possivelmente irão contribuir para o aumento da pressão e continuidade do abastecimento no Bairro Congonhas.
099/2013	Qualidade de água: Esta ouvidoria trata de um pedido de ligação nova, onde estamos aguardando o parecer do Município de Tubarão se o terreno é rural ou urbano, de acordo com o Levantamento Aerofotogramétrico Digital.
113/2013	Informação de qualidade da água nas faturas: Nesta ouvidoria, o usuário informa que em suas faturas mensais não constam as informações sobre a análise de água. A Concessionária realizou as análises internas, mas não identificou o problema. A ouvidoria em questão está aguardando o parecer do Superintendência técnica da AGR-Tubarão.

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

#### **4.3 – 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 em 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.

#### **5 – ATIVIDADES DO CONSELHO CONSULTIVO**

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

No ano de 2013, houveram alterações do representante do **Poder Executivo** e seu suplente, da **Câmara Municipal**, bem como, do **Prestador de Serviço**. Sendo o CONSELHO CONSULTIVO, ao final do ano, composto da seguinte maneira:

REPRESENTANTES	Titular / Suplente	
1 - Usuários	Francisco Fernandes Souza Geraldo José Freitas (suplente)	
2 - Prestador de Serviço	Até 12/03	Rondinaldo Paiva de Lima Cláudio Salomé Dutra (Suplente)
	13/03 até 21/05	Antonio Carlos Modesto de Oliveira Rondinaldo Paiva de Lima (suplente)
	22/05 até 05/06	Antonio Carlos Modesto de Oliveira Paulo Eduardo Canales (suplente)
	A partir de 06/06	Antônio Hércules Neto Paulo Eduardo Canales (suplente)
3 - Poder Executivo	Até 10/01	Marlon Collaço Pereira Jaqueline Cirelli Mendes (Mendes)
	11/01 à 25/11	Euclides Magri Patrícia Ulian Effting (suplente)
	A partir de 26/11	Michel Szymanski Patrícia Ulian Effting (suplente)
4 - Câmara Municipal	Até 12/03	Evandro Almeida André Fretta May (suplente)
	A partir de 13/03	Edson Firmino Nilton de Campos (suplente)
5 - Associação Regional de Engenheiros e Arquitetos de Tubarão (AREA-TB)	Thomaz Londero Moojen Edson José Corrêa (suplente)	
6 - Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Rio Tubarão	Dionísio Bressan Lemos Antonio Carlos Silvério (suplente)	

## 5.1 – ATUAÇÃO

O Conselho Consultivo da AGR-TUBARÃO realizou 6 (seis) reuniões ao longo do ano de 2013 analisando os seguintes temas abaixo:

Data	Pauta
14/03/2013	1. Reajuste Tarifário; 2. Indicadores de Desempenho, Resolução 007/2013.
11/04/2013	1. Resolução que regulamenta e disciplina o procedimento da Concessionária do S.A.A.E.S. na revisão ou alteração de Fatura por motivo de consumo excessivo de água do imóvel.
28/05/2013	1. Análise e discussão do Regimento Interno da AGR-Tubarão; 2. Análise e discussão do Regimento Interno do Conselho Consultivo.
10/06/2013	1. Análise e discussão do Regimento Interno da AGR-Tubarão; 2. Análise e discussão do Regimento Interno do Conselho Consultivo.

08/07/2013	1. Análise e discussão do Regimento Interno do Conselho Consultivo.
07/11/2013	1. Apresentação RAR –ANO1 (Relatório Anual da Regulação ANO-1); 2. Apresentação do Relatório Anual da AGR – ANO 2012 (ano civil); 3. Análise e discussão do Regimento Interno do Conselho Consultivo. 4. Eleição do novo presidente do Conselho Consultivo para o período 10/11/2013 a 09/11/2014.

## 6 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em 2013, a Agência, em seu plano estratégico, objetivou algumas ações que deveriam acontecer para que as metas contratuais e as expectativas da licitação fossem atingidas e devidamente reguladas e fiscalizadas.

Para tanto, firmamos alguns propósitos que foram distribuídos para as Superintendências, como metas de trabalho que deveriam ser cumpridas no ano.

A Superintendência Administrativa-Financeira focou suas ações, além daquelas já costumeiras, em outras tais como: adequação do quadro funcional, capacitação e desenvolvimento, proporcionando condições financeiras e de logística, para a participação da Agência em seminários, reuniões, Câmaras Técnicas de Saneamento, CONDEMA, ABAR, Seminários, filiações em órgãos de Saneamento, modernização em área de Tecnologia da Informação (TI); bem como na contratação de serviços de segurança patrimonial, criação de uma política de comunicação da AGR e controles econômico-financeiros da Agência.

A Superintendência Técnica, na área de água e esgoto, acompanhou, fiscalizou e fez a regulação do Contrato de Concessão n. 038/2012 do sistema de água e esgoto do Município de forma consistente e transparente, analisando todas as ações praticadas pela Concessionária e parametrizando-as de acordo com as metas contratuais pré-estabelecidas e penalizando a concessionária quanto aos itens que não foram devidamente atendidos. Participou da elaboração e publicação de Resoluções diversas sobre a prestação de serviços de água e esgoto. Teve ação efetiva em todos os trâmites operacionais da Agência.

Na área de resíduos sólidos e drenagem pluvial, atendendo ao disposto na Lei nº 11.445/2007 e na Lei Federal nº 12.305/2010, essa Superintendência participou ativamente na implementação das recomendações do Plano de Saneamento Básico do Município, culminando com as tratativas para o início da elaboração do Plano de Gestão Integrada dos Resíduos Sólidos.

A Agência prestou, também, assessoramento técnico ao Consórcio Catarina de Saneamento em sua fase de estruturação.

Em relação ao quadro atualmente existente, manteve contatos diretos com o Consórcio Retrans/Serrana Engenharia S/A (operadora do aterro sanitário utilizado pelo Município), com ações de fiscalização e prestação de aconselhamentos relacionados ao atendimento da população em geral. Esta ação, que tem caráter rotineiro, gerou relatórios e proporcionou a resolução de várias demandas de usuários. Participou como membro de diversas comissões e grupos de trabalho relacionados a resíduos sólidos, propondo ideias e inovações sobre políticas e práticas desse assunto.

A Superintendência Jurídica participou das atividades setoriais ocorridas no ano de 2013, destacando-se a celebração do Primeiro Aditivo contratual ao Contrato de Concessão nº 038/2012, permitindo a atuação da Concessionária em áreas que se encontram fora do perímetro urbano, mas que já eram atendidas por redes de abastecimento de água na ocasião da assinatura do contrato.

No que tange à elaboração dos pareceres jurídicos, destacam-se os relativos à: reajuste tarifário e tarifa social.

Além disso, a Superintendência Jurídica participou efetivamente em todas as reuniões da Agência e do Conselho Consultivo, no assessoramento do Consórcio Catarina de Saneamento, nas reuniões com o Ministério Público, no processo de autuação da Concessionária referente ao não cumprimento de metas contratuais do primeiro ano de concessão e na elaboração do Regimento Interno da AGR.

A Ouvidoria, com o seu papel preponderante de mediação, e informação, foi durante o ano de 2013 o órgão que recebeu, analisou e buscou, juntamente com as superintendências, as soluções mais justas para as manifestações reivindicantes ou informativas.

No ano de 2013, o índice de resolutibilidade das ouvidorias foi de aproximadamente 93%, o que demonstra um grau de eficiência bastante satisfatório, caracterizando a importância da existência de uma Agência municipal que está mais próxima do usuário, o que certamente torna o trâmite das questões mais célere.

Com certeza, a Ouvidoria da AGR é uma importante ferramenta para a melhoria dos processos de trabalho, no alcance da satisfação do usuário.

O Conselho Consultivo da AGR tem como seus representantes institucionais cidadãos indicados por seis segmentos: Usuários do Sistema, Prestador de Serviço, Poder Executivos, Câmara Municipal, AREA - Associação Regional de Engenheiros e Arquitetos de Tubarão e Comitê de Gerenciamento da Bacia Hidrográfica do Rio Tubarão.

Durante o ano de 2013, foram realizadas 06 (seis) reuniões ordinárias para que os conselheiros opinassem sobre os assuntos relacionados às ações da AGR, destacando-se: reajuste tarifário, autuação da Concessionária e conteúdo das resoluções da AGR publicadas em 2013.

O Conselho Consultivo da Agência é um instrumento de grande valia na participação da sociedade no processo de atuação da AGR Tubarão, na regulação e fiscalização do serviço de saneamento básico, legitimando as ações deste Ente Regulador.

**Afonso Eliseu Furghestti**  
Superintende Geral  
AGR-TUBARÃO