

## Ouvidoria: Balanço aponta que falta d'água ainda é o item de mais reclamação entre os usuários

Levantamento feito do mês de janeiro a abril de 2014 da ouvidoria da Agesan mostra que falta d'água tem sido um dos itens com mais atendimentos de reclamação. No mês de janeiro foram registrados 57%, mês de fevereiro 33%, março foram 44% e 70% no mês de abril. Demais reclamações ficam entre problema na fatura, hidrômetro, vazamento de água e ligações.

Quanto ao esgoto a queixa mais feita está relacionado à ligação clandestina e obras, demanda baixa de ligações comparado a água.

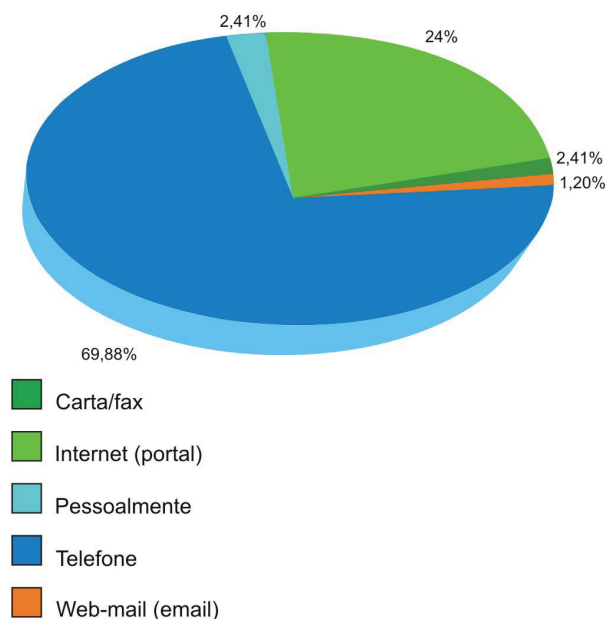
De acordo com o diretor institucional, Julcemar Alcir Coelho, as pessoas

tem mais costume de ligar e reclamar sobre a falta de água, do que qualquer outro setor do saneamento básico, na qual engloba também, além destes citados, drenagem urbana e resíduos sólidos. "Percebe-se através desses dados que algumas pessoas ainda não pararam para ver que elas tem uma aliada, a Agesan, para ajudá-las nos problemas com a concessionária. Até mesmo as prefeituras municipais conveniadas a Agência podem contribuir com esta divulgação para auxiliar os usuários", afirma Julcemar Coelho.

De acordo com o regimento interno da Agesan, seção IX, o artigo 46, delimita

identificar as entidades envolvidas nas solicitações, articulando junto a estas, o encaminhamento das questões suscitadas pelo público; diligenciar junto as entidades envolvidas para que sejam esclarecidas as solicitações e corrigidas as falhas, quando for o caso; prestar ao público as informações solicitadas, observados os limites de sua competência e legislação pertinente, em prazos compatíveis com a natureza e a complexidade da solicitação; registrar todas as solicitações recebidas, bem como as respostas oferecidas aos usuários, mantendo atualizadas as informações e estatísticas referentes as atividades do setor.

Formas de Atendimento



### TOTAL POR FORMA DE ATENDIMENTO

Órgão: AGÊNCIA REGULADORA DE SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO DE SC

Referência: 2014

Forma	Total	%
Carta/fax	2	2,41
Internet (portal)	20	24,10
Pessoalmente	2	2,41
Telefone	58	69,88
Web-mail(email)	1	1,20
<b>Total Geral</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>

## Evento: Café com o Presidente ACIF - Semana do Empresário 2014

O diretor geral da Agesan, Sérgio Grando, participou no dia 07 de abril do evento Café com Presidente da ACIF (Associação Comercial e Industrial de Florianópolis), da Semana do Empresário, onde foi discutido o papel da Agência no saneamento básico da Lagoa da Conceição. “Queremos trabalhar em parceria com a Agência para ajudar a corrigir problemas históricos de falta de saneamento, cobrando mais

investimentos e atenção do poder público, para que a Lagoa da Conceição seja balneável em toda sua extensão”, diz o diretor geral da ACIF Lagoa, Fernando Rossa.

Outros temas também foram discutidos com representantes de outros órgãos, como a nova política nacional e gestão de resíduos sólidos, sustentabilidade, programa reóleo, programa 5s nas pequenas empresas, entre outras questões.

Foto: Michele Monteiro



## Limpeza no afluente do rio Capivari nos Ingleses

A equipe técnica da Agesan esteve no dia 28 de abril, no bairro dos Ingleses para acompanhar a limpeza no afluente do rio Capivari realizada pela prefeitura municipal de Florianópolis, para o programa Floripa Se Liga na Rede. A continuidade deste serviço se deu até o dia 29 de abril, pois o objetivo era

identificar os focos de lançamentos irregulares de esgoto após toda limpeza feita. Foram retiradas algas e vegetação que se formam no local, além de lixo que lá são lançados.

A primeira limpeza neste local pela secretaria de obras e a secretaria de habitação foi em outubro do ano passado.

Agora é aguardar a segunda fase deste procedimento do programa Se Liga na Rede em que a Agesan estará mais uma vez presente para acompanhar os funcionários da prefeitura.

Mais informações com a prefeitura municipal de Florianópolis, ou com a diretoria de regulação e fiscalização da Agesan.



### Nota

#### Camboriú assina convênio com Agesan

O que antes era firmado apenas por Protocolo de Adesão encontra-se firmado através de convênio com o município de Camboriú, a partir da data de 25 de abril.

Mesmo com Protocolo de Adesão a Agesan já havia realizado uma fiscalização inicial em Camboriú. O órgão que atende o saneamento no município é a Secretaria de Saneamento Básico – SESB.

Lembrando que a população de Camboriú tem a ouvidoria da Agesan para eventuais problemas com água, esgoto, drenagem urbana e resíduos sólidos, caso a concessionária não solucione no tempo hábil.



# Estratégias da AGESAN para os RSU em SC

Iniciados os trabalhos referentes em 2011, naquele ano a Agência estudou e elaborou os check-lists e pesquisou os Aterros Sanitários que atendiam aos municípios Conveniados. Naquela época os Convênios eram poucos e foram visitados apenas 7 Aterros.

Em 2013 as atividades foram retomadas e teve início um novo processo de pesquisas visando identificar todos os Aterros que atendem algum município da conveniado e a elaboração de um relatório mais detalhado para as Visitas Técnicas. Foram solicitados os contratos firmados com os municípios relativos às 17 empresas cujas Unidades atendem os mais de 100 municípios conveniados. Estes dados estão em fase de sistematização.

Em 2014 deu-se início também às no-

vas Visitas Técnicas, iniciadas pelos Aterros da Ambiental (Itajaí), Proactiva (Biguaçu), Tucano (Ervál Velho) e COINCO (Curitibanos).

São analisadas as estruturas físico-operacionais dos Aterros e as condições de disposição final dos RSU. A principal observação desta primeira etapa diz respeito a existência, ou não, de processos de segregação/triagem dos Resíduos dentro do Aterros Sanitário.

Segundo o Gerente de Fiscalização, Jatyr Borges, a nova Legislação, especialmente a Lei nº 12.301/10 e seu Decreto Regulamentador estabelecem que a partir de 2014 apenas os rejeitos devem ser aterrados. Nesta direção, as Unidades que contam com o Galpão de triagem interna conseguem desviar, em média, 40% dos materiais que seriam

enterrados e ainda criam empregos diretos, além de renda (circulação de recicláveis) e ainda aumentam a vida útil do aterro, na mesma proporção.

Das quatro empresas visitadas duas (Tucano e COINCO) dispõem desta triagem e outras duas (Proactiva e Ambiental), não dispõem. Quanto ao tratamento do Chorume as quatro empresas estão adequadas e quanto a captação e queima ou aproveitamento do gás metano, três apenas queimam (COINCO, Tucano e Proactiva) e apenas uma (Ambiental) encontra-se em fase de testes com gerador para transformar o gás em energia. Os demais 13 Aterros serão visitados no mês de maio, quando poder-se-á ter uma visão geral do setor, no que concerne à regulação da AGESAN.

## Municípios visitados - RSU

### Itajaí



### Ervál Velho



### Curitibanos



### Biguaçu



## Você Sabia:

A superfície do nosso planeta é composta por 70% de água. Essa água tem um ciclo natural, que começa com sua evaporação, formando as nuvens que depois vão retornar para a terra através das chuvas. Porém, de toda água existente no planeta, 97,5% estão nos oceanos e dos 2,5% restantes, 1,5% estão nos pólos (geleiras e icebergs), ficando apenas 1% disponível para nosso consumo, sendo que a maior parte esta em leitos subterrâneos, atmosfera, plantas

e animais. Atualmente usamos para nosso consumo as águas de nascentes, lagos, rios e extrações de leitos subterrâneos, os aquíferos.

Com a poluição cada vez maior do ar, da terra, das nascentes, dos lagos, dos rios e dos oceanos, essas águas estão ficando contaminadas, exigindo uma enorme preocupação para sua preservação, pois sem água natural a vida como conhecemos não tem como existir.

Fonte: Sempre Sustentável

**IMPORTANTE:** Para que o planeta seja realmente preservado, não basta economizarmos água "limpa"; muito mais importante é tratarmos a água que sujamos (com uma ETE = Estação de Tratamento de Esgoto) e devolvê-la limpa para a natureza, perpetuando o ciclo natural da água. Esse é um compromisso que toda empresa distribuidora de água deve ter perante a natureza.

De nossa parte, os consumidores, o melhor que podemos fazer é economizar ao máximo, evitando que mais e mais águas sejam retiradas da natureza para nosso consumo.



## Nota

### Vistorias nos sistemas de água e esgotamento sanitário em Braço do Norte

Os técnicos de fiscalização estiveram no município de Braço do Norte no dia 3 de abril para realizar vistorias de acompanhamento nos sistemas de água e esgotamento sanitário.

De acordo com a Gerencia de Fiscalização (GEFIS) foram constatados conformidades e não-conformidades que foram gerados em relatórios, encaminhadas à prestadora de serviço e à prefeitura.

O Termo de Convênio com o município foi assinado no dia 18 de setembro de 2013, o objetivo deste convênio é fazer com que a população, município e poder concedente tenha um órgão fiscalizador e regulador para mediar os conflitos de interesses.



## ANIVERSÁRIO DOS MUNICÍPIOS

Biguaçu - 17/05  
Ibicaré - 01/05  
Morro da fumaça - 20/05  
Otacílio costa - 10/05  
Santa rosa de lima - 10/05  
São Joaquim - 07/05



## Ouvidoria

**(48) 3665-4350**  
[ouvidoria@agesan.sc.gov.br](mailto:ouvidoria@agesan.sc.gov.br)



## EXPEDIENTE

Agesan | Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina  
Rua Anita Garibaldi, 79 | Centro Executivo Miguel Daux – 11º andar  
CEP 88010-500 | Centro | Florianópolis | SC  
Fone: (48) 3665-4350  
[agesan@agesan.sc.gov.br](mailto:agesan@agesan.sc.gov.br) | [www.agesan.sc.gov.br](http://www.agesan.sc.gov.br)

Diretor Geral: **Sérgio Grando**  
Diretor de Fiscalização e Regulação: **Engº Silvio César dos Santos Rosa**  
Diretor Administrativo: **Içuriti Pereira da Silva**  
Diretor Jurídico: **Marco Antônio Koerich de Azambuja**  
Diretor Institucional: **Julcemar Alcir Coelho**  
Assessoria de Comunicação: **Karin Walli Gazelle Burda Pereira**

Diagramação e impressão: **DIOESC – ADP-02911**  
Contato: (48) 3665-4350 / [comunicacao@agesan.sc.gov.br](mailto:comunicacao@agesan.sc.gov.br)