



Agesan

Agência Reguladora de Serviços de Saneamento
Básico do Estado de Santa Catarina

RELATÓRIO ANUAL | 2011



Agesan

Agência Reguladora de Serviços de Saneamento
Básico do Estado de Santa Catarina

RELATÓRIO ANUAL | 2011



SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. MENSAGEM DA DIRETORIA | 4 |
| 2. IDENTIDADE INSTITUCIONAL | 6 |
| 2.1 Apresentação da equipe..... | 7 |
| 2.2 Histórico | 8 |
| 2.3 Missão | 8 |
| 2.4 Objetivo | 8 |
| 2.5 Finalidades | 9 |
| 2.6 Competências | 9 |
| 2.7 Organograma | 10 |
| 2.8 Atividades..... | 10 |
| 2.8.1 Regulação | 10 |
| 2.8.2 Fiscalização..... | 10 |
| 2.8.3 Estudo Tarifário..... | 11 |
| 2.8.4 Diretoria Colegiada | 11 |
| 2.8.5 Controle social..... | 11 |
| 2.8.5.1 Conselho Consultivo..... | 14 |
| 3. SANEAMENTO BÁSICO..... | 16 |
| 3.1 Atuação da Agência | 17 |
| 3.2 Normatização..... | 17 |
| 3.3 Fiscalização | 18 |
| 3.4 Tabelas | 19 |
| 3.5 Resultados e evolução..... | 20 |
| 3.6 Ouvidoria..... | 30 |
| 3.7 Apoio técnico..... | 30 |
| 4. DEMONSTRATIVOS FINANCEIROS..... | 36 |
| 4.1 Planejamento e orçamento..... | 37 |
| 4.2 Receita..... | 37 |
| 4.3 Despesas | 37 |
| 5. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 40 |

The image features a bright blue sky with large, fluffy white clouds. Below the sky is a wide, flat green field that stretches to the horizon. A thin black line, possibly a power line, runs across the middle of the field. The overall scene is bright and open.

1.

MENSAGEM DA
DIRETORIA



Sérgio José Grando
Diretor Geral da AGESAN

A Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina – AGESAN, vem apresentar à sociedade, usuários, prefeituras, órgãos estaduais, municipais e federais, concessionárias, as atividades desenvolvidas no ano de 2011 do seguimento regulatório do serviço prestado pela Agência de Saneamento Básico de Santa Catarina.

A AGESAN tem como diretriz atuar com poder de polícia na regulação, controle e fiscalização, para garantir a qualidade dos serviços públicos de saneamento básico de uma região. Os principais pilares da atuação envolvem o abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, drenagem e manejo das águas pluviais urbanas, setores que determinam o conceito de saneamento básico, aspectos importantes que devem ser aproximados com o interesse público e elementos sociais.

Desde a implantação em janeiro de 2010, pela Lei Complementar nº 484, a AGESAN realiza trabalho de regulação e fiscalização dos serviços prestados na área do saneamento básico no Estado. No entanto, o primeiro ano de trabalho realizado pela equipe serviu para estabelecer uma agenda regulatória, definir a estrutura administrativa, institucional e técnica da agência.

Já para o ano de 2011, podemos dizer que a prática do nosso trabalho começou a ser fundamentada, com as viagens aos municípios conveniados para realizar as fiscalizações. Ao total foram cumpridas 33, entre visitas técnicas iniciais, visitas programadas e emergenciais, além das preparações de relatórios e análises pelos técnicos encaminhadas às prestadoras de serviços para que as melhorias fossem efetivadas.

Mas, as atividades não pararam por aí, a Diretoria esteve presente em outros municípios a fim de estabelecer convênios, cursos, capacitações. Diante deste quadro de trabalho acreditamos que 2011 foi um ano produtivo e crescente. Além dos usuários, que puderam aos poucos obter mais conhecimento da agência e sua funcionalidade.

Esta prestação de contas, por meio deste relatório anual, nos auxilia a atuar com transparência, fazendo com que cada passo seja dado com responsabilidade, como consta no Regimento Interno da Agência, Resolução nº 002/2010.

Uma Agência nova e que tem demonstrado comprometimento.

Finalmente, agradecemos aos nossos parceiros, sociedade, prestadores de serviços, e especialmente ao nosso corpo técnico da Agência que tem desempenhado um papel importante e fundamental para que o trabalho seja realizado com sucesso.



2.

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

2.1 Apresentação da equipe

DIRETOR GERAL

Sérgio José Grando

DIRETOR DE REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO

Sílvio César dos Santos Rosa

GERENTE DE REGULAÇÃO

Larissa Tagliari

GERENTE DE FISCALIZAÇÃO

Jatyr Fritsch Borges

EQUIPE TÉCNICA

Ana Paula D. Dagostin Milanez

João José dos Santos

Luciana Pedroso

Márcia Menezes da Silva Soncini

Silvana Rodrigues

DIRETOR DE RELAÇÕES INSTITUCIONAIS

José Ari Vequi

DIRETOR ADMINISTRATIVO

Içuriti Pereira da Silva

GERENTE FINANCEIRO

André Conceição Costa

GERENTE DE GESTÃO DE PESSOAL

Márcio Jorge Spies

GERENTE DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Danilo Guimarães de Almeida

GERENTE DE APOIO OPERACIONAL

Carlos Alberto da Silva

DIRETOR JURÍDICO

Marco Antônio Koerich Azambuja

ASSESSORA DE COMUNICAÇÃO SOCIAL

Karin Walli Gazelle Burda Pereira

Vanessa Martinelli

CONSELHO CONSULTIVO

Erivaldo Nunes Caetano Junior

Lauro Luiz Andrade

Marcos Brollo Junior

Priscila Cardoso Vieira

Ronaldo Brito Freire

Rubens Cruz de Aguiar

Sílvio César dos Santos Rosa



2.2 Histórico

Criada em 10 de janeiro de 2010, pela Lei Complementar nº 484, a Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina – AGESAN, autarquia de regime especial vinculada à Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável de Santa Catarina – SDS, caracterizada pela sua autonomia administrativa, financeira, técnica e patrimonial e pela estabilidade dos mandatos de seus dirigentes, condições estas que lhe permitem total independência e transparência na atuação e relacionamento com o poder concedente, prestadores de serviços e sociedade.

Por meio da Mensagem nº 1.519, de 9 de fevereiro de 2010, o Senhor Governador do Estado, Luiz Henrique da Silveira, encaminhou à Assembleia Legislativa a nominata indicando os cidadãos para comporem a Diretoria Colegiada da Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina. Após análise de documentos apresentados à Casa, no dia 9 de março de 2010, foi aprovada por unanimidade a composição da Diretoria, por meio do Decreto Legislativo nº 18.288, de 16 de março de 2010, sendo os Gerentes da Agência nomeados por livre escolha do Chefe do Poder Executivo.

No início a Agência era composta por 5 diretores e 7 gerentes que atuavam em uma sala cedida pela Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico e Sustentável de Santa Catarina – SDS, onde permaneceram de março a setembro de 2010, contando com o apoio estrutural e administrativo da mesma. Em setembro do mesmo ano foi assinado o contrato de aluguel do imóvel, onde, desde então é a sede oficial da Agência, a qual foi adquirida com a assinatura do Contrato de Compra e Venda do Imóvel, matriculado no 1º Ofício de Registro de Imóveis de Florianópolis/SC sob o nº 36.501, do Livro 3/AM e o nº 67.837, do Livro 2/RG, no dia 23 de fevereiro de 2011.

Até o final de 2011 a AGESAN contou com o apoio de mais 6 técnicos para dar suporte e continuidade aos seus trabalhos.

2.3 Missão

Mediar os interesses dos usuários, do poder concedente e dos prestadores de serviços públicos delegados, a fim de garantir a excelência dos serviços de saneamento básico, que envolvem abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas do Estado de Santa Catarina.

2.4 Objetivo

Fiscalizar e orientar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico, bem como editar normas técnicas, econômicas e sociais, cuja regulação seja delegada à Agência pelos órgãos competentes.

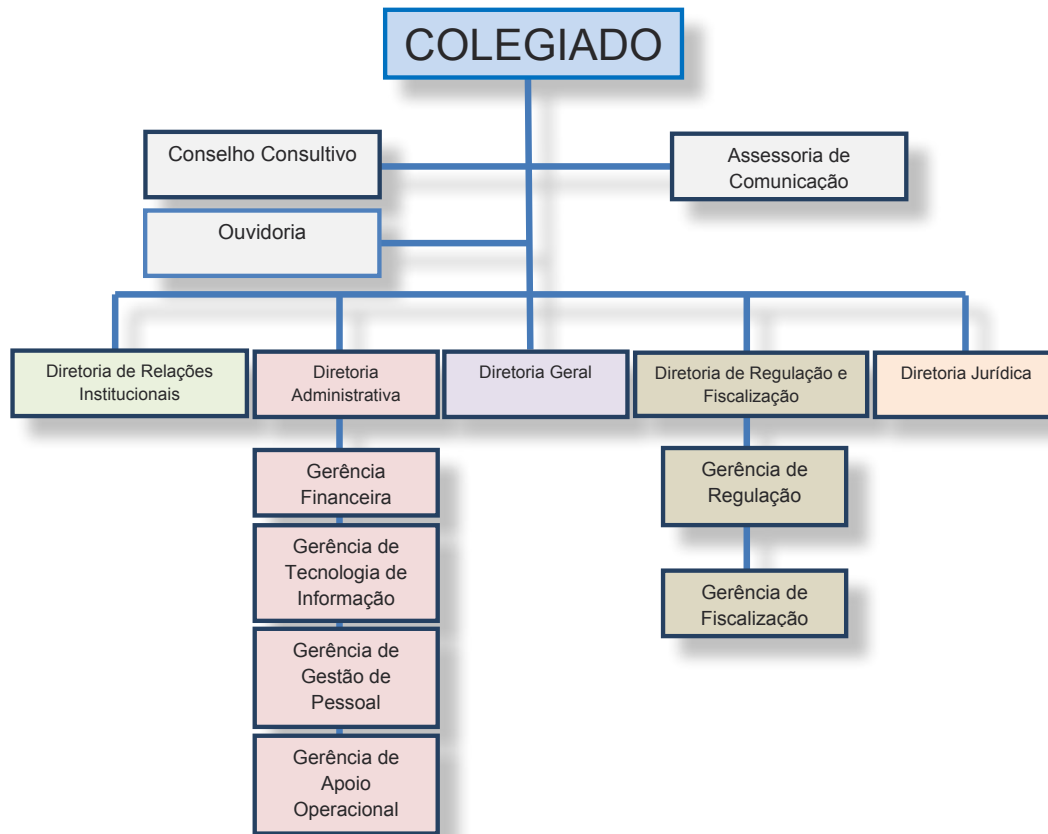
2.5 Finalidades

- Regular, controlar e fiscalizar, com poder de polícia;
- Disciplinar a implementação, a operacionalização, o controle e a avaliação das políticas de saneamento básico;
- Garantir a qualidade dos serviços públicos de saneamento básico;
- Buscar canais para o relacionamento com usuários e prestadoras de serviços;
- Estimular a participação do cidadão no processo decisório.

2.6 Competências

- Fiscalizar aspectos contábeis e financeiros e os relativos ao desempenho técnico-operacional;
- Expedir regulamentos de ordem técnica e econômica, visando à otimização dos custos, segurança das instalações e atendimento aos usuários;
- Analisar os custos e o desempenho econômico-financeiro da prestação dos serviços;
- Participar da elaboração e supervisionar a implementação da Política Estadual de Saneamento Básico e do Plano Estadual de Saneamento Básico;
- Elaborar estudos para subsidiar a aplicação de recursos financeiros do Estado em obras e serviços de saneamento básico;
- Aplicar sanções e penalidades ao prestador do serviço quando, sem motivo justificado, houver descumprimento das diretrizes técnicas;
- Manter serviço gratuito de atendimento telefônico: Ouvidoria: **0800 6448500**;
- Celebrar convênios e contratos com órgãos e entidades internacionais e nacionais, federais, estaduais e municipais e com pessoas jurídicas de direito privado;
- Realizar audiências e consultas públicas;
- Estabelecer o regime tarifário, de forma a garantir a modicidade das tarifas e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação dos serviços;
- Celebrar convênio com municípios que tenham interesse em contar com a atuação da Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina – AGESAN.

2.7 Organograma



2.8 Atividades

2.8.1 Regulação

É todo e qualquer ato que discipline ou organize determinado serviço público, incluindo suas características, padrões de qualidade, impacto socioambiental, direitos e obrigações dos usuários e dos responsáveis por sua oferta ou prestação, fixação e revisão do valor de tarifas e outros preços públicos.

2.8.2 Fiscalização

É a atividade de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento das normas e regulamentos expedidos por parte das concessionárias, do poder público e das resoluções próprias da AGESAN.

2.8.3 Estudo Tarifário

Entre as suas diversas atribuições incluem-se o estabelecimento do regime tarifário, de forma a garantir a “modicidade das tarifas e o equilíbrio econômico-financeiro da prestação de serviços”. Desta forma, o reajuste e a revisão das tarifas cobradas pelos prestadores encontram-se sujeitos à regulação e fiscalização da AGESAN.

2.8.4 Diretoria Colegiada

A Diretoria Colegiada é o órgão superior de direção da AGESAN, sendo composta pelos 5 diretores:

- Diretor Geral;
- Diretor de Regulação e Fiscalização;
- Diretor Administrativo;
- Diretor de Relações Institucionais; e
- Diretor Jurídico.

Compete à Diretoria analisar, discutir e decidir, em instância administrativa final, as matérias de competência da AGESAN.

2.8.5 Controle social

A AGESAN conta com canais de relacionamento com o usuário, que a procura para garantir seus direitos. Por isso, a Agência oferece uma estrutura de Ouvidoria, por intermédio do 0800 6448500, do telefone (48) 3665-4350 e seu endereço eletrônico ouvidoria@agesan.sc.gov.br, que é responsável por receber, encaminhar e solucionar manifestações dos agentes envolvidos na prestação e utilização dos serviços públicos de saneamento básico, principalmente dos usuários, visando ao aperfeiçoamento institucional e à qualidade dos serviços prestados.

Outros canais de comunicação são: o endereço eletrônico agesan@agesan.sc.gov.br, o *site* www.agesan.sc.gov.br, e o [@agesan2012](https://twitter.com/agesan2012) na rede social twitter, ferramentas essas utilizadas pela assessoria de comunicação da Agência para interagir e divulgar as notícias. Além, do atendimento pessoal, localizado na Rua Anita Garibaldi nº 79, 11º andar, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, onde a sociedade pode buscar informações sobre as ações da AGESAN e como ela pode ser útil para todos os usuários de Santa Catarina.





Sede da AGESAN



Recepção



Ouvidoria e Apoio aos Municípios



Diretoria da AGESAN



Diretoria de Regulação e Fiscalização



Tecnologia da Informação e Setor Jurídico



Gerência Operacional, Financeiro e Recursos Humanos

A Agência ainda conta com materiais didáticos (folder institucional, relatório anual das atividades, banners e cartilhas educativas) para serem entregues aos usuários dos serviços de saneamento básico prestados, com o objetivo de orientar e conscientizar a importância de uma Agência que regula e fiscaliza os serviços de saneamento básico no Estado de Santa Catarina.

A AGESAN disponibiliza na sede comercial da prestadora regulada, uma placa de identificação contendo o telefone da ouvidoria e o endereço eletrônico da Agência.



Foram ainda realizadas palestras técnicas nos municípios catarinenses, visando apresentar aos gestores públicos e a sociedade em geral, a estrutura, a importância e os serviços oferecidos pela AGESAN.

Durante a elaboração das resoluções da AGESAN são feitas consultas públicas, visando recolher contribuições e informações para o aperfeiçoamento das minutas de resoluções, onde podem participar os interessados, associações, prestadoras de serviços e a sociedade civil.

2.8.5.1 Conselho Consultivo

As Reuniões do Conselho Consultivo acontecem semanalmente para discussão de matérias de competência da AGESAN, acompanhamento e sugestões das atividades realizadas e dos relatórios das ações de fiscalização. Seus membros foram designados pelo Chefe do Poder Executivo, para um mandato de 2 (dois) anos, permitindo uma recondução, tendo em sua composição:

I – 1 (um) Diretor da Agência Reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina – AGESAN, indicado pela Diretoria Colegiada, que o presidirá;

II – 1 (um) representante das empresas prestadoras de serviços públicos de saneamento básico no Estado de Santa Catarina, reguladas e fiscalizadas pela AGESAN;

III – 1 (um) representante do Programa de Defesa do Consumidor do Estado de Santa Catarina – PROCON, da Secretaria Executiva de Justiça e Cidadania;

IV – 1 (um) representante de município cujo serviço seja regulado e fiscalizado pela AGESAN;

V – 1 (um) representante da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável;

VI – 2 (dois) representantes da sociedade civil.

Compete ao Conselho Consultivo apresentar propostas relacionadas às matérias de competência da Agência, acompanhar suas atividades verificando o adequado cumprimento de suas competências legais e opinar sobre os relatórios periódicos de suas atividades.

A close-up photograph of a hand being washed with soap suds. The hand is positioned in the center-right of the frame, with fingers slightly curled. The soap suds are thick and white, covering the palm and fingers. The background is a soft, out-of-focus light blue and white, suggesting a bathroom or kitchen setting. The overall tone is clean and hygienic.

3.

SANEAMIENTO BÁSICO

3.1 Atuação da Agência

Com base da Lei Complementar nº 484, de 4 de janeiro de 2010, a AGESAN atua na regulação e fiscalização dos serviços públicos de saneamento básico, na qual envolve:

- abastecimento de água potável;
- coleta e tratamento de esgotamento sanitário;
- manejo de resíduos sólidos; e
- limpeza urbana e drenagem urbana pluvial.

Em torno disso, a AGESAN mantém uma parceria, por meio de convênio, com os municípios, buscando servir a sociedade catarinense, mediando os interesses dos usuários, do município e da concessionária.



3.2 Normatização

Em 2010, a AGESAN se estruturou com a formulação de 2 (duas) resoluções referentes aos procedimentos para consulta pública e ao regimento interno da Agência. Foi em 2011 que a AGESAN iniciou, com vistas a melhorar e a aperfeiçoar a normatização de suas ações, a formalização de novas resoluções, 9 (nove) no total, o que foi possível viabilizar as visitas técnicas.

| Resolução | Assunto | Publicação |
|---------------------------|--|------------|
| Resolução AGESAN 001/2010 | Dispõe sobre o procedimento para Consulta Pública realizada pela AGESAN. | 8/11/2010 |
| Resolução AGESAN 002/2010 | Aprova o Regimento Interno e a Estrutura Organizacional da AGESAN. | 8/11/2010 |
| Resolução AGESAN 003/2011 | Estabelece reajuste para as tarifas dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, prestados pela CASAN. | 28/3/2011 |
| Resolução AGESAN 004/2011 | Estabelece as condições gerais para a prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário. | 4/4/2011 |
| Resolução AGESAN 005/2011 | Dispõe sobre o procedimento para envio de informações e documentos pelas empresas prestadoras de serviços de saneamento básico, relativos à celebração de convênios de cooperação e contratos de programa ou de concessão. | 5/4/2011 |
| Resolução AGESAN 006/2011 | Dispõe sobre o cálculo, a cobrança e o recolhimento da Taxa de Fiscalização - TF dos prestadores de serviços de saneamento básico, instituída pela Lei Complementar nº 484/2010. | 5/4/2011 |
| Resolução AGESAN 007/2011 | Dispõe sobre a competência e os procedimentos de fiscalização da AGESAN de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina. | 5/4/2011 |
| Resolução AGESAN 008/2011 | Dispõe sobre mecanismos e procedimentos para execução dos planos de saneamento básico pelos prestadores de serviços, relativos aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário, e verificação de seu cumprimento pela AGESAN. | 26/5/2011 |
| Resolução AGESAN 009/2011 | REVOGADA. | 8/11/2011 |
| Resolução AGESAN 010/2011 | Estabelece condições técnico-operacionais e procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços públicos, pelas Prestadoras de Serviços Públicos de Gestão de Resíduos Sólidos em todo Estado de Santa Catarina onde a Agência reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina - AGESAN, atuar. | 13/10/2011 |
| Resolução AGESAN 011/2011 | Estabelece condições técnico-operacionais e procedimentos de fiscalização da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário, pelos Prestadores de Serviços de Abastecimento de Água Potável e as de Esgotamento Sanitário em todo Estado de Santa Catarina onde a Agência reguladora de Serviços de Saneamento Básico do Estado de Santa Catarina - AGESAN, atuar. | 13/10/2011 |
| Resolução AGESAN 012/2011 | Disciplina a qualidade de água e dos esgotos na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário. | 13/10/2011 |

3.3 Fiscalização

Na busca de cumprir as normas previstas na Lei Federal nº 11.445/2007, Lei Federal nº 12.305/2010, Lei Estadual nº 13.547/2005 e na Resolução nº 007, de 5 de abril de 2011, a AGESAN realizou ações de fiscalização para vistoriar os serviços prestados na área de saneamento básico, notificando os eventuais descumprimentos e, quando coube, aplicando as sanções cabíveis, conforme previsto nos instrumentos delegatórios da concessão.

Em 2011 foram firmadas 33 parcerias, dentre convênios e protocolos de adesão com municípios do Estado, onde a AGESAN atendeu aproximadamente 1.135.345 habitantes. Por delegação do próprio município, a AGESAN

é autorizada a disciplinar a prestação dos serviços públicos de saneamento básico. Com um cronograma, a equipe de fiscalização, realizou visitas técnicas a fim de conhecer os Sistemas de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário e os Sistemas de Limpeza Urbana e Manejo de Resíduos Sólidos em cada município conveniado. A AGESAN inclui também em suas ações as fiscalizações emergenciais, que são as provenientes de reclamações e denúncias feitas pela sociedade.

Nas visitas técnicas iniciais são avaliadas as condições estruturais e operacionais do Escritório Comercial da Concessionária, Estações de Tratamento de Água – ETA's e Estações de Tratamento e de Esgoto – ETE's, os laboratórios de análises da qualidade da água, as áreas de captação de água para abastecimento, bem como seus reservatórios e as estações de recalque e redes de distribuição. Ao finalizar a visita são elaborados Relatórios de Fiscalização e Termos de Notificação – TN, quando observadas não-conformidades. Nos Termos de Notificação expedidos, são acrescentadas as recomendações a serem providenciadas ou justificadas pela Concessionária que presta os serviços de saneamento básico no município. A cópia do relatório é encaminhada à Prefeitura Municipal para conhecimento da operação de fiscalização procedida pelos técnicos da AGESAN.

3.4 Tabelas

A tabela abaixo descreve as visitas técnicas realizadas em 2011.

| Processo AGESAN nº | Tipo | Data visita | TN | Relatório nº |
|--------------------|-------------|--------------------|-----------|-----------------|
| 0006/2011 | Emergencial | - | 0001/2011 | - |
| 0029/2011 | Emergencial | 21/06/2011 | 0002/2011 | GEFIS 013/2011 |
| 0032/2011 | Emergencial | 11 e 12/04/2011 | 0003/2011 | GEFIS 001/2011 |
| 0033/2011 | Programada | 12 e 13/04/2011 | 0004/2011 | GEFIS 002/2011 |
| 0034/2011 | Programada | 14 e 15/04/2011 | 0005/2011 | GEFIS 003/2011 |
| 0035/2011 | Programada | 26/04/2011 | 0006/2011 | GEFIS 004/2011 |
| 0036/2011 | Programada | 27/04/2011 | 0007/2011 | GEFIS 005/2011 |
| 0037/2011 | Programada | 29/04 e 06/05/2011 | 0008/2011 | GEFIS 006/2011 |
| 0038/2011 | Programada | 09 e 10/05/2011 | 0009/2011 | GEFIS 007/2011 |
| 0039/2011 | Programada | 11/05/2011 | 0010/2011 | GEFIS 008/2011 |
| 0040/2011 | Programada | 12/05/2011 | 0011/2011 | GEFIS 009/2011 |
| 0041/2011 | Programada | 25/05/2011 | 0012/2011 | GEFIS 0010/2011 |
| 0042/2011 | Programada | 26/05/2011 | 0013/2011 | GEFIS 0011/2011 |
| 0043/2011 | Programada | 27/05/2011 | 0014/2011 | GEFIS 0012/2011 |
| 0044/2011 | Programada | 21/06/2011 | 0015/2011 | - |
| 0081/2011 | Programada | 24 e 25/08/2011 | 0016/2011 | GEFIS 0013/2011 |
| 0076/2011 | Programada | 24/08/2011 | 0017/2011 | GEFIS 0014/2011 |
| 0077/2011 | Programada | 25/08/2011 | 0018/2011 | GEFIS 0015/2011 |
| 0078/2011 | Programada | 30/08/2011 | 0019/2011 | GEFIS 0016/2011 |
| 0079/2011 | Programada | 31/08/2011 | 0020/2011 | GEFIS 0017/2011 |
| 0080/2011 | Programada | 27/09/2011 | - | GEFIS 0018/2011 |
| - | Programada | 28/09/2011 | - | GEFIS 0019/2011 |
| 006/2011 | Programada | 29/09/2011 | - | GEFIS 0020/2011 |

| | | | | |
|----------------|------------|-----------------|-----------|-----------------|
| - | Programada | 5 e 6/10/2011 | - | GEFIS 0021/2011 |
| 094/2011 | Programada | 06/10/2011 | 0022/2011 | GEFIS 0022/2011 |
| 095/2011 | Programada | 18/10/2011 | 0023/2011 | GEFIS 0023/2011 |
| 093/2011 | Programada | 19/10/2011 | 0024/2011 | GEFIS 0024/2011 |
| 092/2011 | Programada | 25/10/2011 | 0025/2011 | GEFIS 0025/2011 |
| 091/2011 | Programada | 26/10/2011 | 0026/2011 | GEFIS 0026/2011 |
| 087/2011 | Programada | 26 e 27/10/2011 | 0027/2011 | GEFIS 0027/2011 |
| 029 e 086/2011 | Programada | 17/11/2011 | 0028/2011 | GEFIS 0028/2011 |
| 088/2011 | Programada | 17/11/2011 | 0029/2011 | GEFIS 0029/2011 |
| 089/2011 | Programada | 07/12/2011 | 0030/2011 | GEFIS 0030/2011 |
| 090/2011 | Programada | 7 e 8/12/2011 | 0031/2011 | GEFIS 0031/2011 |
| 005/2011 | Programada | 17/11/2011 | - | GEFIS 0032/2011 |

| Área | Conformidades | Não-conformidades | Recomendações | Determinações |
|-------------------------|---------------|-------------------|---------------|---------------|
| Captações | 8 | 23 | 2 | 27 |
| Estações de tratamentos | 4 | 25 | 4 | 27 |
| Reservatórios | 3 | 27 | 4 | 27 |
| Serviços comerciais | 12 | 18 | 2 | 27 |

3.5 Resultados e evolução

O ano de 2011 foi caracterizado por um período de construção e conhecimento para o setor de Fiscalização da Agência Reguladora. Com o aprendizado obtido pelas visitas de campo e contato com dirigentes e trabalhadores do setor, as estratégias e as ferramentas puderam ser melhoradas.

Observou-se que muito há de ser feito para dotar os sistemas de abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos de condições satisfatórias aos usuários do Estado catarinense.

Deficiências estruturais, carência de pessoal, perdas de água não controladas, processos inadequados ou não adotados na gestão dos Resíduos Sólidos Urbanos (RSU), inexistência de sistema de coleta e tratamento de esgoto, na maioria absoluta dos municípios visitados, são algumas das principais conclusões da GEFIS – Gerência de Fiscalização.

Ainda nesta direção, a DREF – Diretoria de Regulação e Fiscalização buscou discutir com os municípios e concessionárias algumas estratégias para melhoria de gestão dos respectivos sistemas.

Em 2012 terão início as visitas de acompanhamento, onde se verificará se as recomendações emitidas pela AGESAN foram atendidas pelas Concessionárias, cujo prazo médio para atendimento é de 6 (seis) meses.

Captações de água



Município de Alfredo Wagner



Município de Antônio Carlos



Município de São Cristóvão do Sul



Município de Urubici



Município de Camboriú



Barragem do Rio São Bento: abastece o município de Criciúma e Região

Estações de Tratamento de Água – ETA's



Município de Biguaçu



Município de Santa Cecília



Município de Xaxim



Município de Dionísio Cerqueira

Reservatórios



Município de Catanduvas



Município de Tangará



Município de Erval Velho



Município de Videira

Poços



Município de Ponte Alta do Norte



Município de Frei Rogério



Município de Princesa



Município de Balneário Barra do Sul

Laboratórios de análises



Município de Santo Amaro da Imperatriz



Município de Itajaí



Município de Lacerdópolis



Município de Videira

Estações de Tratamento de Esgoto – ETE's



Construção da ETE em Bom Jardim da Serra



Município de São Joaquim



Município de Tunápolis



Município de Santo Amaro da Imperatriz



Município de São José

Escritórios - atendimento aos usuários



Município de Imbituba



Município de Jaborá



Município de Maracajá



Município de São Miguel do Oeste

Equipamentos e almoxarifados



Município de Laguna



Município de Rio Fortuna



Município de Otacílio Costa

Aterros sanitários



Município de Biguaçu – PROACTIVA



TUCANO – Município de Erval Velho



COINCO – Município de Curitibaanos



CRI – Município de Xaxim



BLUMETERRA – Município de Otacílio Costa



SERRANA – Município de Laguna



SANTEC – Município de Içara

3.6 Ouvidoria

Desde sua criação, a AGESAN conta com o serviço de atendimento aos usuários e a sociedade em geral, por meio do telefone 0800 6448500. O objetivo da Ouvidoria é atender as reclamações e solicitações dos usuários, identificar e procurar solucionar os problemas, fazendo a mediação entre usuário e prestador de serviços de saneamento básico.

3.7 Apoio técnico

Em 2011, nas visitas técnicas realizadas nos municípios conveniados, a AGESAN realizou palestras para gestores

públicos municipais e para a sociedade civil, com intuito de levar ao município e à sociedade a importância de uma Agência Reguladora. Nessas palestras nossos técnicos esclarecem qual é o papel da AGESAN e como a sociedade pode chegar até ela. Tem-se ainda o destaque do apoio técnico, que a Agência proporciona aos municípios nas questões que envolvem a Política e os Planos Municipais de Saneamento Básico, questões sobre outorga de água, tratamento adequado de resíduos, licenciamentos ambientais, projetos e financiamentos na área de saneamento básico.



Município de Alfredo Wagner



Município de Tangará



Município de Urubici



Município de Catanduvas



Município de Princesa



Município de Santo Amaro da Imperatriz

3.8 Outras atividades

Como forma de melhorar a qualidade dos serviços prestados aos usuários de saneamento básico no Estado, a AGESAN, em 2011, participou de seminários, cursos, congressos e de reuniões técnicas com representação, objetivando assim a qualificação de sua equipe, proporcionando melhorar a estrutura para as ações de regulação e fiscalização no decorrer do ano.

Capacitações:

- XI Congresso Brasileiro de Direito de Estado – Salvador/BH;
- VII Congresso Brasileiro de Regulação – Brasília/DF;
- IV Fórum Estadual de Contabilidade Aplicada no Setor Público – Vitória/ES;
- 7ª Conferência Internacional de Lixo Zero – Florianópolis/SC;
- Seminário Internacional de Regulação e Gestão de Serviços Públicos e Manejo de Resíduos Sólidos – Brasília/DF;
- II Seminário de Saneamento Ambiental – ARCE/CE;
- Seminário de Trabalho do Manual de Indicadores de Desempenho para Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – ARCE/CE;
- Curso de Formulação de Projetos de Crédito de Carbono – Curitiba/PR;
- Meeting – Latin America 2011 – São Paulo/SP;
- Curso Inteligência Web – Criando Site com Word Press – Florianópolis/SC;
- Curso de Gestão de Tecnologia e Informação – Florianópolis/SC;
- 2º Fórum Nacional de Resíduos Sólidos – São Paulo/SP;
- Curso de Regulação Teoria e Prática do Programa de Fortalecimento da Capacidade Institucional para Gestão em Regulação (PRÓ REG) – Brasília/DF;
- Curso para Capacitação em Regulação – ARSESP/SP.

Representação da AGESAN:

1. Câmara Técnica de Saneamento da Associação Brasileira de Agências de Regulação – ABAR;
2. Câmara Técnica de Meio Ambiente do SAPIENS Parque de Florianópolis;
3. Câmara Técnica da série ISO 24500 da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT;

4. Câmara Temática de Mitigação e Mudanças Climáticas – FCMC/SDS;
5. Fórum Catarinense de Mudanças Climáticas da Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável – FCMC/SDS;
6. Grupo Executivo de Acompanhamento do Plano Municipal de Saneamento de Biguaçu;
7. Programa Lixo Nosso de Cada Dia – Ministério Público de Santa Catarina;
8. Comitê da Secretaria de Desenvolvimento Regional da Grande Florianópolis de Resíduos Sólidos;
9. Comitê da Secretaria de Desenvolvimento Regional da Grande Florianópolis de Planejamento Estratégico.



Reunião Câmara Técnica de Saneamento – São Paulo



Reunião Câmara Técnica de Saneamento – São Paulo



Seminário em Fortaleza, na sede da ARCE



Visita a ARSESP e SABESP



Encontro do PRO-REG



Congresso da ABAR

Além dos convênios com os municípios, a AGESAN firmou parceria com a Agência Reguladora de Saneamento e Energia do Estado de São Paulo – ARSESP, com o objetivo de conjugar esforços entre as Agências, com vistas à mútua cooperação técnica sobre os aspectos do processo regulatório de competência das Agências partícipes, voltada ao intercâmbio de informações, realização de reuniões e desenvolvimento de projetos conjuntos para melhoria continuada, otimização e aperfeiçoamento da regulação dos serviços de saneamento básico.

A AGESAN ainda participou das reuniões da Associação Brasileira de Normas Técnicas – ABNT, onde está em fase de elaboração a tradução da série ISO 24500, que trata das atividades relacionadas aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

Com base na legislação federal, Leis nº 11.445/2007 e nº 12.305/2010, a AGESAN acompanhou os municípios catarinense na elaboração e revisão dos Planos Municipais de Saneamento Básico – PMSB, proporcionando esclarecimentos, tanto na sua preparação quanto na execução dos mesmos, conforme tabela de acompanhamento abaixo:

| Panorama dos Planos de Saneamento em Santa Catarina 293 municípios – População total: 6.138.786 habitantes | | | |
|---|-------------------|---------------|------------------|
| PMSB | Municípios | % | População |
| Concluído | 197 | 67,24 | 1.055.206 |
| Em elaboração | 29 | 9,90 | 1.648.544 |
| Não iniciado | 19 | 6,48 | 793.800 |
| Em análise | 9 | 3,07 | 939.665 |
| Não informaram | 39 | 13,31 | 1.701.571 |
| TOTAL | 293 | 100,00 | 6.138.786 |





4.

DEMONSTRATIVOS
FINANCEIROS

4.1 Planejamento e orçamento

Em 2010, no seu primeiro ano de trabalho, a AGESAN contava com a maior parte de seus recursos provenientes do Estado (Fonte de Recurso 0100), apresentado pela atual Secretaria de Estado do Desenvolvimento Econômico Sustentável. Já em 2011, a AGESAN conseguiu autonomia, não dependendo mais dos recursos oriundos do Estado, para elaborar seu próprio PPA (2012-2015), exibindo uma proposta, com o intuito de fortalecer sua atuação em direção ao cumprimento de sua missão e seus objetivos na área do saneamento básico. Com isso foram criadas Ações Finalísticas, com receitas próprias provenientes das Taxas de Fiscalizações (Fonte de Recurso 0119) para melhor distribuir suas atividades de fiscalização:

- 11085 – Regulação dos serviços de saneamento básico;
- 11086 – Fiscalização dos serviços de saneamento básico; e
- 11087 – Educação ambiental.

4.2 Receita

A Receita da AGESAN é proveniente das taxas de fiscalizações desde a sua criação, ações estas de regular e fiscalizar os municípios catarinenses. O quadro abaixo mostra o valor da Receita para o exercício de 2011.

| Receita AGESAN 2011 (R\$) | |
|--------------------------------|--------------|
| Recursos próprios – Fonte 0119 | 2.777.865,81 |

4.3 Despesas

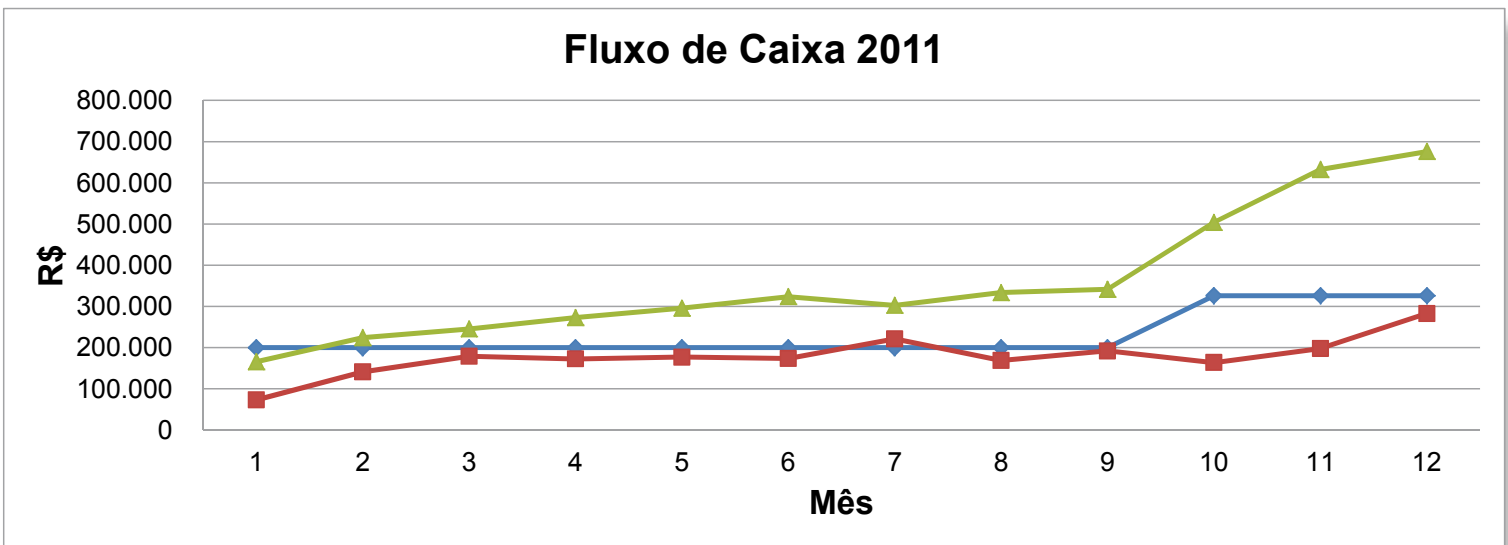
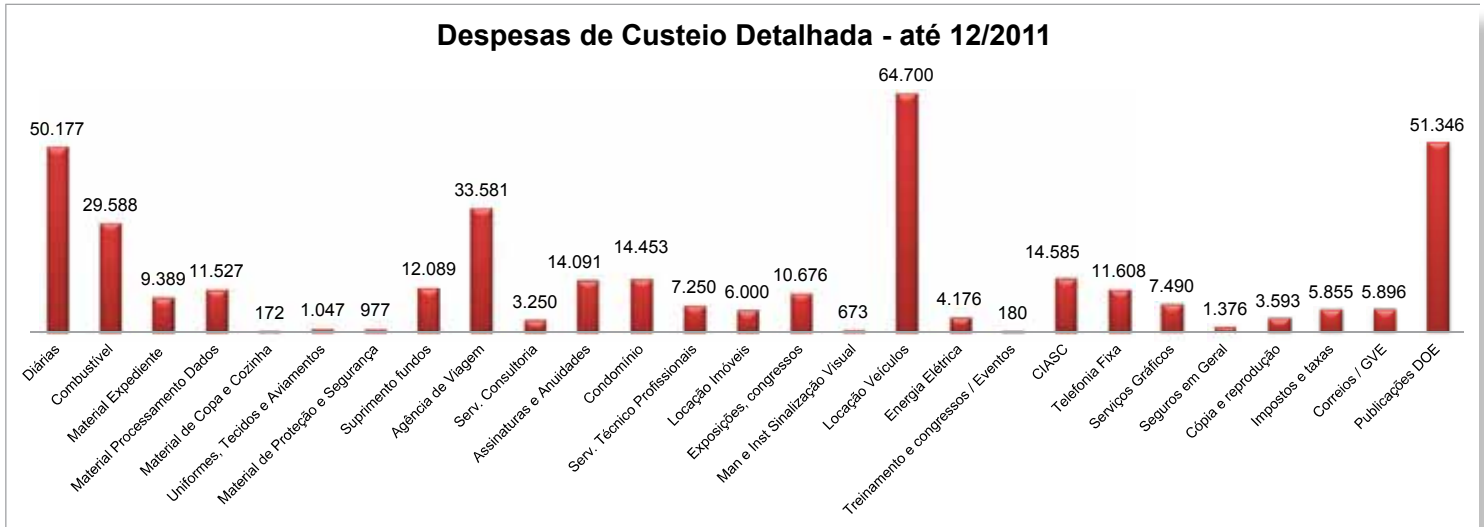
Em 2010 as atividades realizadas pela AGESAN foram praticamente focadas em normas e regulamentos para proporcionar aos servidores da Agência condições de fiscalização. Por isso, em 2011, houve uma maior aplicação dos recursos na área de qualificação profissional.

Despesas AGESAN 2011 – Resumo (R\$)

| | |
|----------------------|---------------------|
| Custeios | 2.115.106,01 |
| Investimentos | 27.318,03 |

Detalhamento das Despesas AGESAN 2011 (R\$)

| | |
|--------------------------------------|---------------------|
| Pessoal e encargos | 1.739.361,44 |
| Diárias | 50.176,90 |
| Combustível | 29.587,85 |
| Material expediente | 23.111,59 |
| Passagem aérea | 33.581,17 |
| Correio | 5.896,49 |
| Publicações | 51.346,40 |
| Locação de veículos e garagem | 70.700,00 |
| Assinaturas e anuidades | 14.090,85 |
| Serviços técnicos profissionais | 7.250,00 |
| Serviços de consultoria | 3.250,00 |
| Congressos e eventos | 10.856,00 |
| Impressão e fotocópia | 3.592,98 |
| CIASC | 14.584,65 |
| Serviços gráficos e visuais | 8.163,95 |
| Impostos e taxas | 5.854,61 |
| Suprimento fundo | 12.088,62 |
| Seguros | 1.375,86 |
| Condomínio | 14.452,58 |
| Telefonia fixa | 11.607,77 |
| Energia elétrica | 4.176,30 |
| Total de Custeios | 2.115.106,01 |
| Utensílios domésticos | 3.236,00 |
| Equipamentos de proteção e segurança | 4.292,00 |
| Máquinas e equipamentos | 13.738,03 |
| Mobiliário | 1.612,00 |
| Bens não incorporáveis | 4.440,00 |
| Total de Investimentos | 27.318,03 |
| Total das Despesas de 2011 | 2.142.424,04 |



A close-up photograph of a hand holding a green leaf. The hand is positioned on the right side of the frame, with fingers gently gripping the stem of the leaf. The background is a bright, warm light, possibly sunlight, creating a soft glow. The overall composition is clean and natural.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Como vimos, este relatório é resultado do primeiro ano efetivo de atuação da AGESAN na regulação e fiscalização dos serviços de saneamento básico no Estado de Santa Catarina, mais especificamente abastecimento de água potável, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos e drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

Em meados de abril de 2010, quando iniciamos as atividades da agência, elaborou-se um planejamento estratégico com a marca da gestão de resultados em todas as áreas, e o mesmo incluía a agenda regulatória que daria todo o suporte necessário para que a AGESAN pudesse cumprir com seu papel em regular e fiscalizar os serviços de saneamento básico no Estado de Santa Catarina.

Fiscalizamos, em 2011, trinta e três municípios onde constatamos várias não conformidades, desde a falta de um sistema informatizado para o usuário tirar uma segunda via da fatura, levando-o a esperar que a matriz enviasse o documento via malote três dias após a solicitação, obrigando o cidadão a se deslocar mais de uma vez para poder ter acesso a esse serviço, e também tivemos situações de emergência, onde tivemos que atuar fortemente no acompanhamento dos planos de contingência junto às concessionárias, para não prejudicar o acesso aos serviços de abastecimento de água e coleta de lixo a milhares de catarinenses.

Temos muito a aprender, pois a primeira agência do país, a ANEEL, vai completar 15 anos, portanto, estamos na fase da adolescência na regulação e fiscalização em todo Brasil. Temos que avançar nos instrumentos regulatórios e seus impactos e, principalmente, aumentar a capacidade institucional para gestão, melhoria da coordenação da qualidade e da efetividade em regulação, do fortalecimento da transparência e do controle social no processo de regulamentação e no fortalecimento da Governança das Agências Regulatórias.

O desafio para os próximos anos, além de regular, será fiscalizar os contratos das prestadoras para que tenhamos maior eficiência, modicidade das tarifas, universalização dos serviços, e ter a capacidade de transmitir para usuário, o regulado e a sociedade em geral, a importância do órgão regulador e participe dos instrumentos que dão o suporte para controle social na regulação.

DIRETORIA COLEGIADA



UNIDADES FISCALIZADAS



Composição e impressão



DIOESC

ESTADO DE SANTA CATARINA
Secretaria de Estado da Administração
Diretoria da Imprensa Oficial e
Editora de Santa Catarina

Florianópolis
(48) 3239-6000

ADP-02905



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
Fone: (48) 3665-4350 | agesan@agesan.sc.gov.br