



Agência de Regulação de
Serviços Públicos de Santa Catarina

Diretoria Técnica – DTEC

Relatório de Fiscalização INICIAL dos Serviços de Saneamento Básico



Localização: 27° 35' 49" S / 48° 32' 56" W

Relatório ARESC GEFIS nº 002/2016
Município de: FLORIANÓPOLIS/SC

Data: Janeiro de 2016.

ÍNDICE

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA..... | 3 |
| 2 | IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS..... | 3 |
| 3 | CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO..... | 3 |
| 4 | INTRODUÇÃO | 3 |
| 5 | METODOLOGIA..... | 4 |
| 5.1 | Cronograma de Trabalho | 4 |
| 5.2 | Áreas e Segmentos Fiscalizados | 4 |
| 6 | ESTRUTURA FÍSICA E RECURSOS HUMANOS | 5 |
| 6.1 | Matriz Florianópolis | 7 |
| 6.2 | Sede CION – Balneário Estreito..... | 11 |
| 6.3 | CIAC Continente - Coloninha..... | 12 |
| 6.4 | CIAC Canasvieiras..... | 15 |
| 6.5 | CIAC Lagoa da Conceição..... | 17 |
| 6.6 | CIAC Rio Tavares..... | 19 |
| 6.7 | Agência Costa Sul/Leste..... | 21 |
| 7 | ALMOXARIFADOS DA CONCESSIONÁRIA | 23 |
| 7.1 | Almoxarifado Central..... | 23 |
| 7.2 | Almoxarifado da Região Metropolitana da Grande Florianópolis | 24 |
| 7.3 | RECOMENDAÇÕES GERAIS | 25 |
| 8 | EQUIPE TÉCNICA | 26 |

1 IDENTIFICAÇÃO DA ENTIDADE REGULADORA

Nome: ARESC - Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina.

Endereço: Rua Anita Garibaldi, 79 – 11º andar – Centro Executivo Miguel Daux - Centro – Florianópolis– SC. CEP: 88.010-500.

Telefone: (48) 3365-4350

CNPJ: 23.114.901/0001-00

Site: www.aresc.sc.gov.br

2 IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Nome: Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN

Endereço: Rua Emilio Blum, 83 – Centro – Florianópolis/SC

Telefone: (48) 3221- 5000

CNPJ: 82.5008.433/0001-17

Site: www.casan.com.br

3 CARACTERÍSTICAS DA FISCALIZAÇÃO

Tipo de Auditoria: Fiscalização Inicial

Unidade Auditada: Unidades de atendimento ao usuário

Local: Florianópolis/SC

Telefone: (48) 3221-5000 / 3271- 2900

Contato: Adriana Rebelo – Cargo: Secretária do Comitê de Relacionamento

Data da Inspeção: 25/11/2015 e 06/01/2016.

Documento do Contrato com a AGESAN: Protocolo de Intenção () Convênio (x)

Número: 0125/2012 - Data Assinatura: 21/06/2012 - Vencimento: 20/06/2017.

4 INTRODUÇÃO

Este relatório detalha a Ação de Fiscalização Inicial realizada pela ARESC, de acordo com a localidade e escopo selecionados, em cumprimento aos termos estabelecidos na Lei Federal nº 11.445/07, Lei Federal nº 12.305/10, Lei Estadual nº 13.547/05, Lei Estadual nº 14.675/09, Lei Complementar nº 16.673/2015, Resoluções da ARESC, Resoluções do CONAMA e CONSEMA, Normas Técnicas Brasileiras – NBRs e demais legislações pertinentes.

O objetivo desta ação de fiscalização é realizar um diagnóstico das condições comerciais e de atendimento aos usuários como forma de determinar o grau de conformidade do sistema auditado, levando-se em consideração os requisitos de qualidade que o serviço deve oferecer, em concordância com o arcabouço legal, dando ênfase àquelas normas expedidas pela ARESC.

5 METODOLOGIA

A metodologia para desenvolvimento da Ação de Fiscalização Inicial compreendeu os procedimentos de vistoria técnica, levantamentos de campo, análise e avaliação documental, obtenção de informações e dados gerais do sistema com auxílio de fotografias, identificação e frequência de ocorrências, através de dados primários e dados secundários.

A vistoria foi acompanhada por funcionários da concessionária lotados na Agência, funcionários da prefeitura e/ou terceirizados, os quais foram: Juliano (Matriz Florianópolis) Rafael (CIAC Coloninha), Fernanda Aline dos Santos (CIAC Canasvieiras), Perciliana Cunha (CIAC Lagoa da Conceição), Gabriel (CIAC Rio Tavares), Ocir Silva Jr (Agência Costa Sul/Leste), Wilson (Almoxarifado Central) e João (Almoxarifado da Região Metropolitana de Florianópolis). Estes se encarregaram de explicar a operação e a função de sua unidade operacional, além do cotidiano dos Escritórios de Atendimento.

5.1 Cronograma de Trabalho

Tabela 1: Roteiros das atividades

| Data / Período | Manhã | Tarde |
|----------------|--------------------------|-----------|
| Dia 25/11/15 | Deslocamento e Visitação | Visitação |
| Dia 06/01/16 | Deslocamento e Visitação | Visitação |

5.2 Áreas e Segmentos Fiscalizados

Tabela 2: Itens Fiscalizados

| Área Fiscalizada | Item Fiscalizado | Segmento Fiscalizado |
|------------------|------------------|----------------------|
|------------------|------------------|----------------------|

| | | |
|---------------------|---|--|
| Técnico-Operacional | () Manancial / Captação | () Localização () Operação e manutenção |
| | () ETA | () Segurança, conservação e limpeza () Casa de química () Laboratório () Operação |
| | () Estações de Recalque | () Operação e manutenção |
| | () Reservatórios | () Operação e manutenção () Limpeza e desinfecção () Controle de Perdas |
| | () Adução | () Operação, manutenção e controle de perdas |
| | () Rede de Distribuição | () Operação e manutenção () Continuidade () Controle de perdas () Pressões disponíveis na rede |
| | () ETE | () Segurança, conservação e limpeza () Equipamentos () Laboratório () Destinação Efluente Final |
| | () Estações Elevatórias | () Operação e manutenção |
| Qualidade | () Qualidade da água distribuída à população | () Qualidade físico-química da água () Qualidade bacteriológica da água |
| | () Qualidade do Tratamento de Esgoto | () Qualidade do efluente final do Esgoto |
| Comercial | (x) Escritório/Loja de atendimento/almojarifado | (x) Instalações físicas do escritório e almojarifado |
| | (x) Serviços comerciais | (x) Atendimento ao usuário (x) Ligação, Corte e religação de água (x) Faturamento |
| RSU | () Gestão dos RSU | () Coleta / Transporte () Destinação / Disposição Final |
| Drenagem Urbana | () Sistema | () Projeto () Serviço |

6 ESTRUTURA FÍSICA E RECURSOS HUMANOS

Responsável: Marcelino Aloir Dutra- Cargo: Chefe da Agência Florianópolis

6.1 Informações gerais

01) O usuário é comunicado da possibilidade de acompanhamento das atividades/obras em suas instalações (Lei nº 8.078 - Art. 6º)¹? Sim () Não () – Obs.: Informação não se encontra disponível nos escritórios de atendimento visitados.

RECOMENDAÇÃO 01: Disponibilizar informação em todos os locais de atendimento.

02) Existe programa de manutenção nos hidrômetros (*abrangendo aferições periódicas, substituição por tempo de uso, etc.*) (NBR 5.626)? Sim () Não () – Obs.: Não informado.

RECOMENDAÇÃO 02: Informar sobre a realização de manutenção nos hidrômetros.

03) Qual a idade média dos hidrômetros instalados? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 03: Informar sobre a idade média dos hidrômetros.

04) Qual a arrecadação mensal média da Unidade? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 04: Informar sobre a arrecadação mensal média.

05) Há perdas no faturamento?² Sim () Não () - Obs.: Não informado.

RECOMENDAÇÃO 05: Informar se há perdas no faturamento e sua devida porcentagem.

06) Qual a perda média de água no município (física)? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 06: Informar sobre a perda física de água do município.

07) Existe usuário com tarifa social? Sim (x) Não () – Quantidade? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 07: Informar a quantidade de usuários que possui tarifa social.

08) Qual a média diária de atendimento aos usuários (incluindo via telefone)³? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 08: Informar a média diária de atendimento aos usuários.

09) Quais as principais demandas dos usuários? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 09: Informar sobre as principais demandas dos usuários.

10) Existem fardamentos e EPI's (*botas, luvas, capacetes etc.*) adequados para uso dos funcionários em campo? Sim (x) Não () – Obs.: Os equipamentos de proteção individual existem, porém nem todos os funcionários os utilizam.

RECOMENDAÇÃO 10: É dever da concessionária fazer com que todos os funcionários que trabalhem em campo utilizem os EPI's fornecidos.

¹ Informar se há contato com o usuário com o agendamento da visita, possibilitando-o de acompanhar.

² Refere-se àquela arrecadação do mês em vigor que não foi recebida pela Concessionária (média dos últimos 6 [seis] meses)

³ Quais as principais reclamações e/ou solicitações recebidas na Unidade.

11) O pessoal de campo trabalha vestindo roupas que o identificam como funcionário próprio ou terceirizado da empresa? **Sim (x) Não ()**

12) As ferramentas de trabalho estão dispostas em local adequado e seguro (*picaretas, pás, enxadas, alavancas, etc.*)? **Sim (x) Não ()**

6.2 Matriz Florianópolis

Localização: Rua Emílio Blum, n°83 – Centro – Florianópolis

Coordenada geográfica aproximada: 27°35' 34" S / 48° 32' 43" O



Figura 1: Sede da Matriz no Centro de Florianópolis

01) Existe identificação de que ali funciona um escritório de atendimento (Lei n° 8.078 Art. 6°)? **Sim (x) Não ()**

02) Qual o documento que garante a propriedade ou a posse da área/imóvel ou locação⁴?
Obs.: Não informado.

RECOMENDAÇÃO 11: Informar sobre a propriedade do imóvel.

03) Há placa indicativa do horário de funcionamento (Lei n° 8.078 - Art. 6°)? **Sim (x) Não ()**

04) Existem manuais, guias e informações adequadas disponíveis aos usuários (CDC, (Resoluções ARESC, etc.)? **Sim (x) Não ()**

RECOMENDAÇÃO 12: Substituir a Resolução AGESAN n° 04/2011 pela Resolução ARESC n° 46/2016.

05) A estrutura do prédio está aparentemente segura (Resolução ARESC n° 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**

⁴ Matrícula, Contrato de Aluguel, Cessão, comodato, etc.

06) As condições de mobiliário são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)?

Sim () Não ()

07) Os equipamentos e instalações elétricas estão em bom estado (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não ()

08) Os níveis de iluminação são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não ()

09) Há ventilação natural ou artificial suficiente através de janelas, aberturas ou ventiladores (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não ()

10) As condições gerais de limpeza são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não ()



Figura 2: Área interna do escritório de atendimento



Figura 3: Área interna do escritório de atendimento



Figura 4: Área externa do escritório de atendimento

- 11) Existe sanitário disponível para uso dos funcionários (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127º)? **Sim (x)** Não () -Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? **Sim (x)** Não ()
- 12) Há sanitários para os usuários (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x)** Não () - Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? **Sim (x)** Não () - Obs.: Uso coletivo entre funcionários da concessionária e usuários.



Figura 5: Sanitários para uso coletivo na matriz

- 13) O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 131)? **Sim (x)** Não () – Obs.: Matriz possui 146 funcionários conforme tabela 3.

Tabela 3: Funcionários e Escalas de Trabalho

| Unidade | Turnos de trabalho | Dias da Semana | Função | Quantidade |
|----------------------------|----------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|------------|
| Comercial / Administrativo | 08:00 às 12:00 13:00 às 17:30 | Segunda-feira à sexta feira | Chefe de Agência | 01 |
| | | | Assistente Administrativo | 33 |
| | | | Desenhista | 02 |
| | | | Motorista | 05 |
| | | | Agente Administrativo / Operacional | 11 |
| | | | Secretária | 02 |
| | | | Tec. Agrimensura | 01 |
| | | | Tec. Edificações | 03 |

Handwritten signatures and initials in blue ink.

| | | | | |
|------------|-----------------------|-------------------------------|-------------------------------------|----|
| | | | Tec. Saneamento | 08 |
| | | | Telefonista | 03 |
| | | | Engenheiro | 02 |
| Operação | Escala de revezamento | Segunda-feira à segunda-feira | Auxiliar Técnico | 01 |
| | | | Agente Administrativo / Operacional | 07 |
| Manutenção | 6hs/dia | Segunda-feira à sábado | Instalador Hidráulico/Sanitário | 43 |
| | | | Operador de Equip. Pesado | 09 |
| | | | Agente Administrativo / Operacional | 15 |

14) Existem veículos para uso dos funcionários⁵? Sim (x) Não () - Obs.: Cada carro utilizado em campo está munido das ferramentas de trabalho e com vigiância 24 horas no CION.

Tabela 4: Número e Identificação de Veículos

| MODELO | ANO | PLACA | RENAVAM | PROPRIEDADE | CONDUTOR |
|-----------------------|-----------|----------|------------|--------------------|-----------------|
| FIAT / PÁLIO | 2014/2015 | QHG-2167 | 1021559722 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / PÁLIO | 2014/2015 | QHG-1947 | 1021555786 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / UNO VIVACE | 2015/2015 | QHJ-7643 | 1049501397 | INOVA 601/2013 | Álcool/Gasolina |
| FIAT/UNO | 2006 | MDE-3074 | 888464967 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| FIAT / UNO VIVACE | 2015/2015 | QHJ-7273 | 1049497829 | INOVA 601/2013 | Álcool/Gasolina |
| VW / SAVEIRO (aberta) | 2014/2015 | MLY-5848 | 1021548593 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT/FIORINO | 2007 | MFY-3288 | 943638585 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| FIAT/FIORINO | 2007 | MFY-3728 | 943643740 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| FIAT/FIORINO | 2007 | MFY-3978 | 943646103 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| FIAT/FIORINO | 2007 | MFY-3208 | 943637619 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| FIAT/FIORINO | 2007 | MFY-3028 | 943636175 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| KANGOO | 2015/2016 | QHJ-1508 | 1070480972 | QUALITY - 711/2015 | Álcool/Gasolina |
| KANGOO | 2015/2016 | QHJ-1498 | 1070480751 | QUALITY - 711/2015 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / PÁLIO | 2014/2015 | QHG-2007 | 1021556987 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| KANGOO | 2015/2016 | QHJ-1548 | 1070481219 | QUALITY - 711/2015 | Álcool/Gasolina |
| JCB 1395585 (RETRO) | 2009 | MGM-6734 | 138906734 | CASAN | Diesel |
| FIAT / PÁLIO | 2014/2015 | QHG-1687 | 1021544962 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FORD/CARGO | 2010 | MJS-6709 | 280421036 | VEG | Diesel |
| FORD/CARGO | 2010 | MJT-1869 | 282153934 | VEG | Diesel |
| KANGOO | 2015/2016 | QHJ-1518 | 1070482410 | QUALITY - 711/2015 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / UNO VIVACE | 2015/2015 | QHJ-7853 | 1049503578 | INOVA 601/2013 | Álcool/Gasolina |

⁵ Se o veículo for alugado observar incluindo a abreviatura VA – veículo alugado, após a identificação.

| | | | | | |
|-----------------------|-----------|----------|------------|-----------------------|-----------------|
| VW / SAVEIRO (aberta) | 2014/2015 | OKE-4998 | 1024002273 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| KANGOO | 2015/2016 | QHQ-1468 | 1070479532 | QUALITY - 711/2015 | Álcool/Gasolina |
| KANGOO | 2015/2016 | QHQ-1568 | 1070481308 | QUALITY - 711/2015 | Álcool/Gasolina |
| FIAT/ DOBLO | 2014 | QHC-4965 | 1013902138 | CAPVEL 649/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / PÁLIO | 2014/2015 | QHG-2107 | 1021558645 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| RENAULT / KANGOO | 2014/2015 | QHG-1887 | 1021553023 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| VW / SAVEIRO (aberta) | 2014/2015 | MKU-8068 | 1021552264 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / PÁLIO | 2014/2015 | QHG-1747 | 1021550997 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FORD/CARGO 816 S | 2014/2015 | MLS-3139 | 1028677712 | CASAN | Diesel |
| FORD/CARGO 816 S | 2014/2015 | OKE-7982 | 1041389423 | CASAN | Diesel |
| FORD/CARGO 816 S | 2014/2015 | QHO-1031 | 1041225072 | CASAN | Diesel |
| FIAT / FIORINO | 2007 | MFY-3788 | 943645069 | CASAN | Álcool/Gasolina |

6.3 Sede Centro Integrado de Operação e Manutenção - CIOM Balneário Estreito

Localização: Rua Quinze de Novembro, 230 – Balneário Estreito – Florianópolis

Coordenada geográfica aproximada: 27° 34' 47" S / 48° 34' 36" O



Figura 6: CIOM Balneário Estreito

01) Existe identificação de que ali funciona um escritório de atendimento (Lei nº 8.078 Art. 6º)?
 Sim () Não (x) – Obs.: A sede CIOM funciona como escritório de operação e manutenção e atende ao público somente via telefone ou e-mail.

02) Qual o documento que garante a propriedade ou a posse da área/imóvel ou locação⁶? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 13: Informar sobre a propriedade do imóvel.

⁶ Matrícula, Contrato de Aluguel, Cessão, comodato, etc.

03) Há placa indicativa do horário de funcionamento (Lei nº 8.078 - Art. 6º)? Sim () Não (x)
– Obs.: Não possui atendimento ao público diretamente.

04) Existem manuais, guias e informações adequadas disponíveis aos usuários (CDC, Resoluções ARESC, etc.)? Sim () Não () - Obs.: Não se aplica.

05) A estrutura do prédio está aparentemente segura (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

06) As condições de mobiliário são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

07) Os equipamentos e instalações elétricas estão em bom estado (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

08) Os níveis de iluminação são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

09) Há ventilação natural ou artificial suficiente através de janelas, aberturas ou ventiladores (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

10) As condições gerais de limpeza são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

11) Existe sanitário disponível para uso dos funcionários (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127º)? Sim (x) Não () -Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim (x) Não ()

12) Há sanitários para os usuários (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não () - Encontram-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim () Não () - Obs.: Não se aplica.

13) O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 131)? Sim (x) Não () – Obs.: Matriz possui 146 funcionários conforme tabela 3.

14) Existem veículos para uso dos funcionários⁷? Sim (x) Não () - Obs.: Matriz possui 33 veículos, conforme tabela 4.

6.4 Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão - CIAC Continente (Coloninha)

Localização: Rua João Evangelista da Costa, 827 - Coloninha – Florianópolis

Coordenada geográfica aproximada: 27° 35' 18" S / 48° 35' 27" O

⁷ Se o veículo for alugado observar incluindo a abreviatura VA – veículo alugado, após a identificação.



Figura 7: CIAC Continente (Bairro Coloninha)

01) Existe identificação de que ali funciona um escritório de atendimento (Lei nº 8.078 Art. 6º)?
Sim (x) Não ()

02) Qual o documento que garante a propriedade ou a posse da área/imóvel ou locação? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 14: Informar sobre a propriedade do imóvel.

03) Há placa indicativa do horário de funcionamento (Lei nº 8.078 - Art. 6º)? **Sim (x) Não ()**

04) Existem manuais, guias e informações adequadas disponíveis aos usuários (CDC, Resoluções ARESC, etc.)? **Sim (x) Não ()**

RECOMENDAÇÃO 15: Substituir a Resolução AGESAN nº 04/2011 pela Resolução ARESC nº 46/2016.

05) A estrutura do prédio está aparentemente segura (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**

06) As condições de mobiliário são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)?
Sim (x) Não ()

07) Os equipamentos e instalações elétricas estão em bom estado (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**

08) Os níveis de iluminação são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**

09) Há ventilação natural ou artificial suficiente através de janelas, aberturas ou ventiladores (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**

10) As condições gerais de limpeza são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**



Figura 8: Área interna do escritório de atendimento



Figura 9: Área interna do escritório de atendimento

- 11) Existe sanitário disponível para uso dos funcionários (Resolução ARESA nº 046/2016 - Art. 127º)? **Sim (x)** Não () -Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? **Sim (x)** Não ()
- 12) Há sanitários para os usuários (Resolução ARESA nº 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x)** Não () - Encontram-se em boas condições de higiene e limpeza? **Sim (x)** Não () - Obs.: Uso coletivo entre funcionários da concessionária e usuários.



Figura 10: Sanitários para uso coletivo

13) O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 131)? **Sim (x) Não ()** – Obs.: Há dois funcionários para atendimento ao público, além dos funcionários da matriz (tabela 3).

14) Existem veículos para uso dos funcionários⁸? **Sim (x) Não ()** - Obs.: Matriz possui 33 veículos, conforme tabela 4.

6.5 Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão - CIAC Canasvieiras

Localização: Rua José Rosa, 408 - Canasvieiras – Florianópolis

Coordenada geográfica aproximada: 27° 25' 57" S / 48° 27' 32" O



Figura 11: CIAC Canasvieiras

01) Existe identificação de que ali funciona um escritório de atendimento (Lei n° 8.078 Art. 6°)? **Sim (x) Não ()**

02) Qual o documento que garante a propriedade ou a posse da área/imóvel ou locação? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 16: Informar sobre a propriedade do imóvel.

03) Há placa indicativa do horário de funcionamento (Lei n° 8.078 - Art. 6°)? **Sim () Não (x)**

RECOMENDAÇÃO 17: Fixar placa do horário de funcionamento ao público.

04) Existem manuais, guias e informações adequadas disponíveis aos usuários (CDC, (Resoluções ARESA, etc.)? **Sim () Não (x)**

RECOMENDAÇÃO 18: Disponibilizar manuais, guias e informações adequadas aos usuários; além de substituir a Resolução AGESAN n° 04/2011 pela Resolução ARESA n° 46/2016.

05) A estrutura do prédio está aparentemente segura (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**

⁸ Se o veículo for alugado observar incluindo a abreviatura VA – veículo alugado, após a identificação.

06) As condições de mobiliário são favoráveis (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não (x) - Obs.: Acentos utilizados pelos funcionários estão em condições precárias e há pouco espaço entre as mesas, dificultando o atendimento aos usuários.

RECOMENDAÇÃO 19: Melhoras as condições do mobiliário dos funcionários.

07) Os equipamentos e instalações elétricas estão em bom estado (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não (x) - Obs.: Locais com fiação exposta.

RECOMENDAÇÃO 20: Providenciar adequação das fiações que estão expostas.

08) Os níveis de iluminação são favoráveis (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

09) Há ventilação natural ou artificial suficiente através de janelas, aberturas ou ventiladores (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

10) As condições gerais de limpeza são favoráveis (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()



Figura 12: Área interna do escritório de atendimento

11) Existe sanitário disponível para uso dos funcionários (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não () -Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim (x) Não ()

12) Há sanitários para os usuários (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não () - Encontram-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim (x) Não () - Obs.: Uso coletivo entre funcionários da concessionária e usuários.

13) O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente (Resolução ARES n° 046/2016 - Art. 131)? Sim (x) Não () - Obs.: Há três funcionários para atendimento ao público, além dos funcionários da matriz (tabela 3).

14) Existem veículos para uso dos funcionários⁹? Sim (x) Não ()

⁹ Se o veículo for alugado observar incluindo a abreviatura VA – veículo alugado, após a identificação.

Tabela 5: Número e Identificação de Veículos

| MODELO | ANO | PLACA | RENAVAM | PROPRIEDADE | COMBUSTÍVEL |
|-------------------------|-----------|----------|------------|--------------------|-----------------|
| RENAULT / KANGOO | 2014/2015 | QHG-0197 | 1021499541 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / FIORINO | 2007 | MGD-8608 | 944557120 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| RENAULT / KANGOO | 2014/2015 | OKF-1569 | 1030066903 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / FIORINO | 2007 | MFY-2288 | 943628806 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| VW / SAVEIRO (aberta) | 2014/2015 | OKF-7348 | 1024234271 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| KANGOO | 2015/2016 | QHQ-1488 | 1070480689 | QUALITY - 711/2015 | Álcool/Gasolina |
| RENAULT / KANGOO | 2014/2015 | QHG-0357 | 1021502356 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FORD/CARGO | 2013 | MLD-4406 | 585285357 | VEG | Diesel |
| MASSEY FERGUSON (RETRO) | 1984 | LZY-5947 | 550129928 | CASAN | Diesel |
| FORD/CARGO 816 S | 2014/2015 | MLS-2889 | 1028676635 | CASAN | Diesel |
| FIAT / FIORINO | 2007 | MGB-1348 | 944007090 | CASAN | Álcool/Gasolina |

6.6 Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão - CIAC Lagoa da Conceição

Localização: Rua Crisógono Vieira da Cruz – Lagoa da Conceição – Florianópolis

Coordenada geográfica aproximada: 27° 36' 08" S / 48° 28' 14" O



Figura 13: CIAC Lagoa da Conceição

01) Existe identificação de que ali funciona um escritório de atendimento (Lei nº 8.078 Art. 6º)?
Sim (x) Não ()

02) Qual o documento que garante a propriedade ou a posse da área/imóvel ou locação? Não informado.

RECOMENDAÇÃO 21: Informar sobre a propriedade do imóvel.

03) Há placa indicativa do horário de funcionamento (Lei nº 8.078 - Art. 6º)? **Sim (x) Não ()**

04) Existem manuais, guias e informações adequadas disponíveis aos usuários (CDC, (Resoluções ARES, etc.)? Sim () Não (x)

RECOMENDAÇÃO 22: Disponibilizar manuais, guias e informações adequadas aos usuários; além de substituir a Resolução AGESAN nº 04/2011 pela Resolução ARES nº 46/2016.

05) A estrutura do prédio está aparentemente segura (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

06) As condições de mobiliário são favoráveis (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

07) Os equipamentos e instalações elétricas estão em bom estado (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

08) Os níveis de iluminação são favoráveis (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

09) Há ventilação natural ou artificial suficiente através de janelas, aberturas ou ventiladores (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

10) As condições gerais de limpeza são favoráveis (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()



Figura 14: Área interna do escritório de atendimento

11) Existe sanitário disponível para uso dos funcionários (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não () -Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim (x) Não ()

12) Há sanitários para os usuários (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não () - Encontram-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim (x) Não () - Obs.: Uso coletivo entre funcionários da concessionária e usuários.

13) O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente (Resolução ARES nº 046/2016 - Art. 131)? Sim (x) Não () - Obs.: Há dois funcionários para atendimento ao público, além dos funcionários da matriz (tabela 3).

14) Existem veículos para uso dos funcionários¹⁰? **Sim (x) Não ()**

Tabela 6: Número e Identificação de Veículos

| MODELO | ANO | PLACA | RENAVAM | PROPRIEDADE | COMBUSTÍVEL |
|-----------------------|-----------|----------|------------|----------------------|-----------------|
| FIAT / FIORINO | 2007 | MFY-3118 | 943636787 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| FIAT / FIORINO | 2007 | MFY-3618 | 943642612 | CASAN | Álcool/Gasolina |
| RENAULT / KANGOO | 2014/201: | QHG-1657 | 1021542145 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| RENAULT / KANGOO | 2014/201: | QHG-0687 | 1021515237 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| VW / SAVEIRO (aberta) | 2014/201: | MLY-2528 | 1021549859 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FIAT / PÁLIO | 2014/201: | QHG-2057 | 1021557886 | MACROMAQ 656/2014 | Álcool/Gasolina |
| FORD/CARGO 816 S | 2014/201: | MLS-3249 | 1028678379 | CASAN | Diesel |

6.7 Centro Integrado de Atendimento ao Cidadão - CIAC Rio Tavares

Localização: Rodovia SC405, 1318 – Rio Tavares – Florianópolis

Coordenada geográfica aproximada: 27° 39' 20" S / 48° 30' 52" O



Figura 15: CIAC Rio Tavares

01) Existe identificação de que ali funciona um escritório de atendimento (Lei nº 8.078 Art. 6º)? **Sim (x) Não ()**

02) Qual o documento que garante a propriedade ou a posse da área/imóvel ou locação? **Não informado.**

RECOMENDAÇÃO 23: Informar sobre a propriedade do imóvel.

03) Há placa indicativa do horário de funcionamento (Lei nº 8.078 - Art. 6º)? **Sim () Não (x)**

RECOMENDAÇÃO 24: Fixar placa do horário de funcionamento ao público.

¹⁰ Se o veículo for alugado observar incluindo a abreviatura VA – veículo alugado, após a identificação.

04) Existem manuais, guias e informações adequadas disponíveis aos usuários (CDC, (Resoluções ARESC, etc.)? Sim () Não (x)

RECOMENDAÇÃO 25: Disponibilizar manuais, guias e informações adequadas aos usuários; além de substituir a Resolução AGESAN nº 04/2011 pela Resolução ARESC nº 46/2016.

05) A estrutura do prédio está aparentemente segura (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

06) As condições de mobiliário são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

07) Os equipamentos e instalações elétricas estão em bom estado (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

08) Os níveis de iluminação são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim () Não (x)

RECOMENDAÇÃO 26: Melhorar os níveis de iluminação adequados para o conforto do ambiente aos funcionários.

09) Há ventilação natural ou artificial suficiente através de janelas, aberturas ou ventiladores (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

10) As condições gerais de limpeza são favoráveis (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()



Figura 16: Área interna do escritório de atendimento

11) Existe sanitário disponível para uso dos funcionários (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127º)? Sim (x) Não () -Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim (x) Não ()

12) Há sanitários para os usuários (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não () - Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? Sim (x) Não () - Obs.: Uso coletivo entre funcionários da concessionária e usuários.

13) O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 131)? Sim () Não () – Obs.: Não informado.

RECOMENDAÇÃO 27: Informar a quantidade de funcionários que atendem nessa unidade.

14) Existem veículos para uso dos funcionários¹¹? Sim (x) Não () – Obs. Idem tabela 6.

6.8 Agência Costa Sul/Leste

Localização: Rua Baldicero Filomeno, 106 – Ribeirão da Ilha – Florianópolis

Coordenada geográfica aproximada: 27° 42' 24" S / 48° 30' 33" O



Figura 17: Agência Costa Sul/ Leste – Ribeirão da Ilha

01) Existe identificação de que ali funciona um escritório de atendimento (Lei nº 8.078 Art. 6º)?
Sim (x) Não ()

02) Qual o documento que garante a propriedade ou a posse da área/imóvel ou locação¹²?
Não informado.

RECOMENDAÇÃO 28: Informar sobre a propriedade do imóvel.

03) Há placa indicativa do horário de funcionamento (Lei nº 8.078 - Art. 6º)? Sim (x) Não ()

04) Existem manuais, guias e informações adequadas disponíveis aos usuários (CDC, (Resoluções ARESC, etc.)? Sim () Não (x)

RECOMENDAÇÃO 29: Disponibilizar manuais, guias e informações adequadas aos usuários; além de substituir a Resolução AGESAN nº 04/2011 pela Resolução ARESC nº 46/2016.

05) A estrutura do prédio está aparentemente segura (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 127)? Sim (x) Não ()

¹¹ Se o veículo for alugado observar incluindo a abreviatura VA – veículo alugado, após a identificação.

¹² Matrícula, Contrato de Aluguel, Cessão, comodato, etc.

- 06) As condições de mobiliário são favoráveis (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127)?
Sim (x) Não ()
- 07) Os equipamentos e instalações elétricas estão em bom estado (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**
- 08) Os níveis de iluminação são favoráveis (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**
- 09) Há ventilação natural ou artificial suficiente através de janelas, aberturas ou ventiladores (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**
- 10) As condições gerais de limpeza são favoráveis (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()**



Figura 18: Área interna do escritório de atendimento



Figura 19: Área interna do escritório de atendimento

- 11) Existe sanitário disponível para uso dos funcionários (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127°)? **Sim (x) Não ()** -Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? **Sim (x) Não ()**
- 12) Há sanitários para os usuários (Resolução ARESA n° 046/2016 - Art. 127)? **Sim (x) Não ()** - Encontra-se em boas condições de higiene e limpeza? **Sim (x) Não ()** - Obs.: Uso coletivo entre funcionários da concessionária e usuários.



Figura 20: Sanitários

13) O número de funcionários está atendendo à demanda de serviço existente (Resolução ARESC nº 046/2016 - Art. 131)? Sim () Não () – Obs.: Há dois funcionários para atendimento ao público, 20 funcionários para atividades de operação e oito funcionários para atividades administrativas, além dos funcionários da matriz (tabela 3).

14) Existem veículos para uso dos funcionários¹³? Sim (x) Não () – Obs. Idem tabela 6.

7 ALMOXARIFADOS DA CONCESSIONÁRIA

7.1 Almojarifado Central

Localização: BR 101, Km 199/201 – Barreiros – São José

Coordenada geográfica aproximada: 27° 33' 53" S / 48° 36' 48" O



Figura 21: Área externa do Almojarifado Central

¹³ Se o veículo for alugado observar incluindo a abreviatura VA – veículo alugado, após a identificação.



Figura 22: Área interna do Almojarifado Central



Figura 23: Área interna do Almojarifado Central

Observação: Problemas na estrutura do telhado foram identificados no Almojarifado Central.

RECOMENDAÇÃO 30: Realizar os devidos reparos no telhado da unidade.

7.2 Almojarifado da Região Metropolitana da Grande Florianópolis

Localização: Rua Candido Amaro Damásio – Barreiros – São José

Coordenada geográfica aproximada: 27° 34' 02" S / 48° 36' 59" O



Figura 24: Área externa do Almoarifado da Região Metropolitana da Grande Florianópolis



Figura 25: Pátio externo do Almoarifado da Região Metropolitana da Grande Florianópolis



Figura 26: Área interna do Almoarifado da Região Metropolitana da Grande Florianópolis

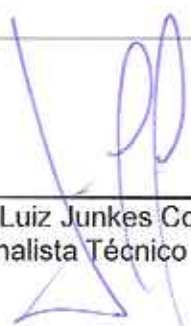
Observação: O Almoarifado da Região Metropolitana não possui identificação da concessionária.

RECOMENDAÇÃO 31: Fixar placa de identificação da unidade.

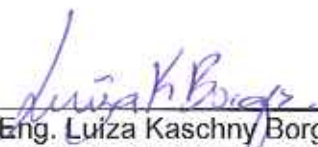
8 RECOMENDAÇÕES GERAIS

Deverá ser apresentada, **em 15 dias**, uma posição da Concessionária em relação às não conformidades verificadas nos locais de atendimento aos usuários, bem como nos almoxarifados, com a previsão de metas e prazos para o cumprimento das recomendações descritas neste Relatório de Fiscalização. As informações que não foram prestadas pela Concessionária no momento das vistorias também devem ser respondidas no mesmo prazo.


9 EQUIPE TÉCNICA



João Luiz Junkes Coelho
Analista Técnico



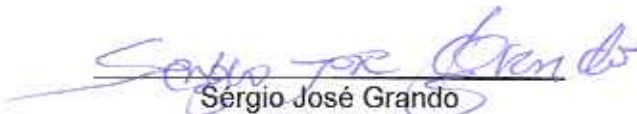
Eng. Luiza Kaschny Borges
Gerente de Fiscalização




Eng. Sílvio Cesar dos Santos Rosa
Gerente de Regulação

RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

DIRETORIA TÉCNICA – DTEC/ADESC



Sérgio José Grandó
Diretor Técnico



Reno Luiz Caramori
Presidente

—
—
—
—
—
—
—
—
—

TERMO DE ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

TAS Nº 00010

NOME: Agência de Regulação de Serviços Públicos de Santa Catarina - ARES C

ENDEREÇO: Rua Anita Garibaldi, 79 - 11º andar, Centro - Florianópolis/SC - CEP: 88010-500

TELEFONE: 55 48 3665-4350

2. AGENTE NOTIFICADO EPOLIS

NOME: Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN

CNPJ/CPF: 82.508.433/0001-17

ENDEREÇO: Rua Emilio Blum, 83 - Centro - Florianópolis/SC

TELEFONE: (48) 3221-5000

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS (anexo I)

Fatos descritos no Relatório de Fiscalização ARES C n° 02/2016

AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA (anexo II)

Ações descritos no Relatório de Fiscalização ARES C n° 02/2016

5. REPRESENTANTE DO ÓRGÃO FISCALIZADOR

NOME: Luíza K. Borges

CARGO: Gerente de Fiscalização

MATRÍCULA: 960719-3

LOCAL/DATA: Florianópolis, 08/03/2016

ASSINATURA: Luíza K. Borges
Luíza Kaschny Borges
Gerente de Fiscalização
Matr. 0960729-3-02

RECEBI EM: 09/03/16

Fabiane Kist
ASSINATURA

A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias, contando da data do recebimento deste TAS, para manifestar-se sobre o objeto do mesmo, inclusive juntando comprovantes que julgar convenientes.



EMPRESA: [blank]

DATA: [blank] VALOR: 01000

DESCRICAO: [blank]

QUANTIDADE: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

VALOR UNITARIO: [blank]

VALOR TOTAL: [blank]

EM BRANCO

TERMO DE ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO I

3. DESCRIÇÃO DOS FATOS APURADOS

TAS Nº 00010

Os fatos aqui descritos no Relatório de Finalização Inicial ARES C n°
02/2016, enseja a est. TAS.

LOCAL/DATA: Florianópolis, 08/03/2016

ASSINATURA:

Luiza Kaschny Longhi

Luiza Kaschny Longhi
Gerente de Finalização
Matr. 0960729-3-02

RECEBI EM: 08/03/16

Sabrina Kist
ASSINATURA

A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias, contando da data do recebimento deste TAS, para manifestar-se sobre o objeto do mesmo, inclusive juntando comprovantes que julgar convenientes.



DEPT. OF ...

...

...

01000

...

...

EM BRANCO

...

...

...

...

TERMO DE ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS

ANEXO II

4. AÇÕES A SEREM EMPREENDIDAS PELA NOTIFICADA

TAS Nº 00010

Ações estão descritas no Relatório de Fiscalização Inicial ARESC
nº 02/2016, anexo a este TAS.

LOCAL/DATA:

Florianópolis, 03/03/2016

ASSINATURA:

[Assinatura]

Luiza Kasehny Borges
Gerente de Fiscalização
Matr. 0960720-3/07

RECEBI EM:

03/03/16

[Assinatura]
ASSINATURA

A notificada terá o prazo de 15 (quinze) dias, contando da data do recebimento deste TAS, para manifestar-se sobre o objeto do mesmo, inclusive juntando comprovantes que julgar convenientes.



INSTITUTO BRASILEIRO DE PESQUISA ECONOMICA E SOCIAL

INSTITUTO BRASILEIRO DE PESQUISA ECONOMICA E SOCIAL

01000 2/

INSTITUTO BRASILEIRO DE PESQUISA ECONOMICA E SOCIAL

Main body of the document containing faint, illegible text and a large diagonal stamp.

EM BRANCO

INSTITUTO BRASILEIRO DE PESQUISA ECONOMICA E SOCIAL

INSTITUTO BRASILEIRO DE PESQUISA ECONOMICA E SOCIAL

INSTITUTO BRASILEIRO DE PESQUISA ECONOMICA E SOCIAL