

**CONSÓRCIO INTERMUNICIPAL DE SANEAMENTO AMBIENTAL –  
CISAM-SUL**



**CONSÓRCIO  
CISAM-SUL**

**RELATÓRIO ANUAL DAS ATIVIDADES DE REGULAÇÃO**

**ANO 2019**

**Orleans, março de 2020**

### **Informação sobre o órgão regulador**

CISAM SUL - REG – Órgão Regulador do Consórcio Intermunicipal de Saneamento Ambiental do Sul

Endereço: Rua Agenor Loli, 189

Bairro: Corridas

Município: Orleans/SC

CEP: 88.870-000

Telefone: (48) 3466-4261

E-mail: crefisba@cisam.sc.gov.br

---

### **Informação sobre os entes regulados**

Companhia Catarinense de Águas e Saneamento - CASAN

Endereço: Rua Quinze de Novembro, 205

Bairro: Centro

Município: Criciúma/SC

CEP: 88.801-140

Telefone: (48) 3461-7000

E-mail: comite@casan.com.br

---

Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE

Endereço: Rua Álvaro de Oliveira Souza, 227

Bairro: Centro

Município: Grão Pará/SC

CEP: 88.870-000

Telefone: (48) 3466-0233

E-mail: samaegpa@brturbo.com.br

Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE

Endereço: Rua Tolentino Ramos de Oliveira, 480

Bairro: Centro

Município: Santa Rosa do Sul/SC

CEP: 88.965-000

Telefone: (48) 3534-1113

E-mail: [samae@santarosadosul.sc.gov.br](mailto:samae@santarosadosul.sc.gov.br)

---

Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE

Endereço: Av. Monsenhor Frederico Tombrock, 612

Bairro: Centro

Município: São Ludgero/SC

CEP: 88.730-000

Telefone: (48) 3657-1444

E-mail: [direção@samaesl.sc.gov.br](mailto:direção@samaesl.sc.gov.br)

---

Serviço Autônomo Municipal de Água e Esgoto - SAMAE

Endereço: Rua Carlos Savi, 365

Bairro: Centro

Município: Timbé do Sul/SC

CEP: 88.940-000

Telefone: (48) 3536-1172

E-mail: [samaetsu@engeplus.com.br](mailto:samaetsu@engeplus.com.br)

## Relatório Anual das Atividades de Regulação

A Política Nacional de Saneamento Básico (Lei Federal n. 11.445/2007) estabelece as competências básicas das agências de regulação e fiscalização do setor de saneamento básico. Dentre estas atribuições, não restam dúvidas que as agências de regulação, a exemplo da CREFISBA, detêm a missão de acompanhar, juntamente com outros órgãos públicos como a Vigilância Sanitária, o cumprimento da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade, conforme regras estabelecidas pela Portaria de Consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017 - Anexo XX, sendo esta a antiga Portaria nº 2.914 de 12 de dezembro de 2011.

Ademais, a própria Portaria de Consolidação nº 5/2017 - Anexo XX, reconhece a necessidade das agências reguladoras serem inseridas no contexto da qualidade da água para consumo humano, conforme artigo 12, inciso IV e artigo 26 da mencionada norma.

Art. 12. Compete às Secretarias de Saúde dos Municípios:

IV - manter articulação com as entidades de regulação quando detectadas falhas relativas à qualidade dos serviços de abastecimento de água, a fim de que sejam adotadas as providências concernentes a sua área de competência;

[...]

Art. 26. Compete ao responsável pela operação do sistema de abastecimento de água para consumo humano notificar à autoridade de saúde pública e informar à respectiva entidade reguladora e à população, identificando períodos e locais, sempre que houver:

I - situações de emergência com potencial para atingir a segurança de pessoas e bens;

II - interrupção, pressão negativa ou intermitência no sistema de abastecimento;

III - necessidade de realizar operação programada na rede de distribuição, que possa submeter trechos a pressão negativa;

IV - modificações ou melhorias de qualquer natureza nos sistemas de abastecimento; e

V - situações que possam oferecer risco à saúde.

A Portaria de Consolidação nº 5/2017 - Anexo XX, estabelece que o controle da qualidade da água é de responsabilidade de quem oferece o abastecimento coletivo. As autoridades de saúde pública devem verificar se a água consumida pela população atende às determinações dessa portaria.

As ações de vigilância sanitária são realizadas pela autoridade de saúde, que incluem a realização de análises e de outras ações necessárias para a avaliação da qualidade da água e do risco para a saúde humana.

### **Objetivos**

O presente trabalho tem o objetivo de divulgar, em respeito ao princípio da transparência (art. 21, II, da Lei Federal n. 11.445/2007), um relatório indicativo da situação, mesmo que parcial, da qualidade da água potável fornecida à população pelos prestadores de serviços, a fim de exigir melhorias no sistema, caso constatadas anomalias nos resultados.

É importante destacar que este estudo está inserido no cronograma permanente de atividades da CREFISBA, especialmente pela importância do monitoramento da qualidade da água posta à disposição do usuário, pois se trata de aspecto relevante e inerente à saúde da população.

Os índices utilizados no estudo estão baseados na metodologia utilizada e recomendada pelo Ministério da Saúde. A avaliação da qualidade da água através dos índices (em porcentagem), possibilita visualizar a funcionalidade do Sistema de Abastecimento de Água - SAA além de possibilitar um melhor gerenciamento de todo o processo de tratamento e distribuição de água. Bem como a fiscalização e avaliação dos Sistemas de Esgotamento Sanitário.

# Relatório Anual de Fiscalização dos Sistemas de Abastecimento de Água e Sistema de Esgotamento Sanitário

## Municípios Fiscalizados

As fiscalizações nos municípios regulados pelo CISAM-SUL visam determinar o grau de conformidade do seu sistema, em atendimento às legislações vigentes e também às normas emitidas pela regulação do CISAM-SUL. Tendo o intuito de facilitar a compreensão do presente relatório, fez-se um resumo de cada município com imagens realizadas em vistorias “*in-loco*”, assim como as conformidades e não-conformidades evidenciadas, apresentadas em gráficos.

## Criciúma/SC

De acordo com o último censo do IBGE (2010), Criciúma abriga uma população de aproximadamente 192.308 habitantes, situado na região Sul de Santa Catarina com uma extensão territorial de 234,865 km<sup>2</sup>.



Figura 1: Mapa de Criciúma

A Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água da CASAN-Criciúma/SC foi realizada nas seguintes datas: 24/25/26 e 27/09/2019. Foram verificados os seguintes itens: Mananciais; Captação superficial; Adutoras; ETA; Casa de Química.

Seguem abaixo as fotos da vistoria de fiscalização:



**Figura 2:** Barragem do Rio São Bento



**Figura 3:** Barragem do Rio São Bento



**Figura 4:** Fachada da entrada da Estação de Tratamento de Água - ETA



**Figura 5:** Estação de Tratamento de Água - ETA



Figura 6: Estação de Tratamento de Água - ETA

A fiscalização evidenciou 60% de conformidade, sendo que os 40% em não conformidade, não afetam a qualidade de água ofertada à população. Concomitante, houve um atendimento de 82% dos impositivos legais. Segue abaixo gráfico de conformidades:

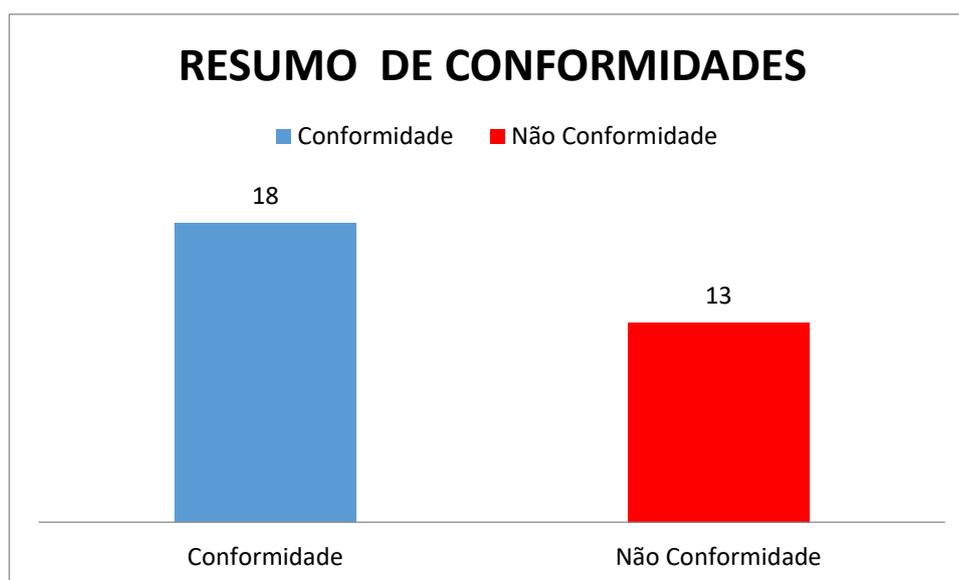


Gráfico 1: Conformidades Criciúma

## Grão Pará/SC

De acordo com o último censo do IBGE (2010), Grão Pará abriga uma população de aproximadamente 6.223 habitantes, situado na região Sul de Santa Catarina com uma extensão territorial de 334,362 km<sup>2</sup>.



Figura 7: Mapa de Grão-Pará

A Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água do SAMAE de Grão-Pará/SC foi na data de 09/09/2019. Foram verificados os seguintes itens: Mananciais; Captação subterrânea; Captação superficial; Estação de Tratamento de Água - ETA; Casa de Química; Laboratório; Estação Elevatória; Reservatório.

Seguem abaixo as fotos da vistoria de fiscalização:

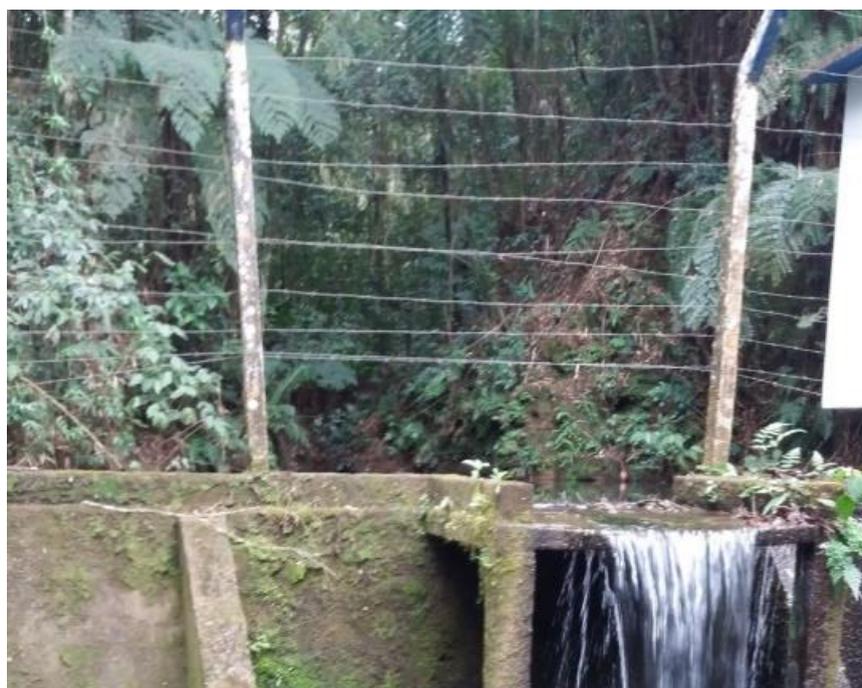


Figura 8: Manancial



**Figura 9:** Captação subterrânea (poço)



**Figura 10:** Captação superficial



**Figura 11:** Estação de Tratamento de Água - ETA



Figura 12: Casa de química



Figura 13: Laboratório



Figura 14: Estação elevatória



Figura 15: Reservatório

Analisando o gráfico exposto, a fiscalização evidenciou 78% de conformidade, sendo que os 22% em não conformidade, não afetam diretamente na qualidade de água ofertada à população. Concomitante, houve um atendimento de 90,9% dos impositivos legais. Segue abaixo gráfico de conformidades:



Gráfico 2: Conformidades Grão-Pará

### Santa Rosa do Sul/SC

De acordo com o último censo do IBGE (2010), Santa Rosa do Sul abriga uma população de aproximadamente 8.054 habitantes, situado na região Sul de Santa Catarina com uma extensão territorial de 150,299 km<sup>2</sup>.



Figura 16: Mapa de Santa Rosa do Sul

A Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água do SAMAE de Santa Rosa do Sul/SC foi na data de 10/07/2019. Foram verificados os seguintes

itens: Captação subterrânea; Adutoras; Estação de Tratamento de Água - ETA; Casa de Química; Laboratório; Reservatório; Perdas.

Seguem abaixo as fotos da vistoria de fiscalização:



**Figura 17:** Captação subterrânea



**Figura 18:** Adutora



Figura 19: Casa de química



Figura 20: Laboratório



Figura 21: Reservatório



Figura 22: Perdas

Analisando o gráfico exposto, a fiscalização evidenciou 60% de conformidade, sendo que os 40% em não conformidade, não afetam a qualidade de água ofertada à população. Concomitante, houve um atendimento de 82% dos impositivos legais. Segue abaixo gráfico de conformidades:

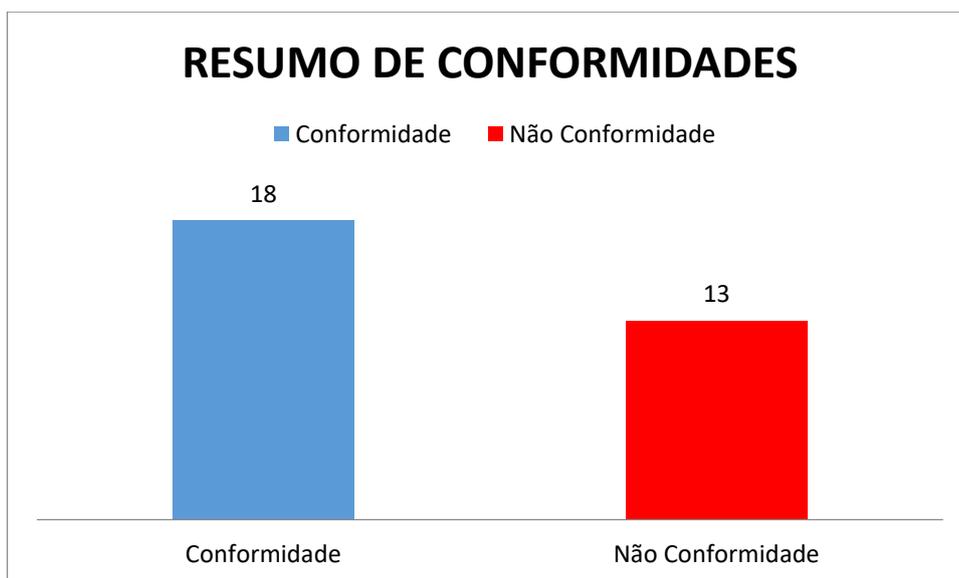


Gráfico 3: Conformidades Santa Rosa do Sul

## São Ludgero/SC

De acordo com o último censo do IBGE (2010), São Ludgero abriga uma população de aproximadamente 10.993 habitantes, situado na região Sul de Santa Catarina com uma extensão territorial de 107.687 km<sup>2</sup>.



Figura 23: Mapa de São Ludgero

A Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água e do Sistema de Esgotamento Sanitário do SAMAE de São Ludgero/SC foi na data de 27/08/2019. Foram verificados os seguintes itens: Manancial; Captação superficial; Estação de Tratamento de Água; Casa de Química; Laboratório; Reservatório; Estação de Tratamento de Esgoto; Lançamento; Lodo do Tratamento.

Seguem abaixo as fotos da vistoria de fiscalização:



Figura 24: Manancial



**Figura 25:** Captação superficial



**Figura 26:** Estação de Tratamento de Água - ETA



Figura 27: Casa de química

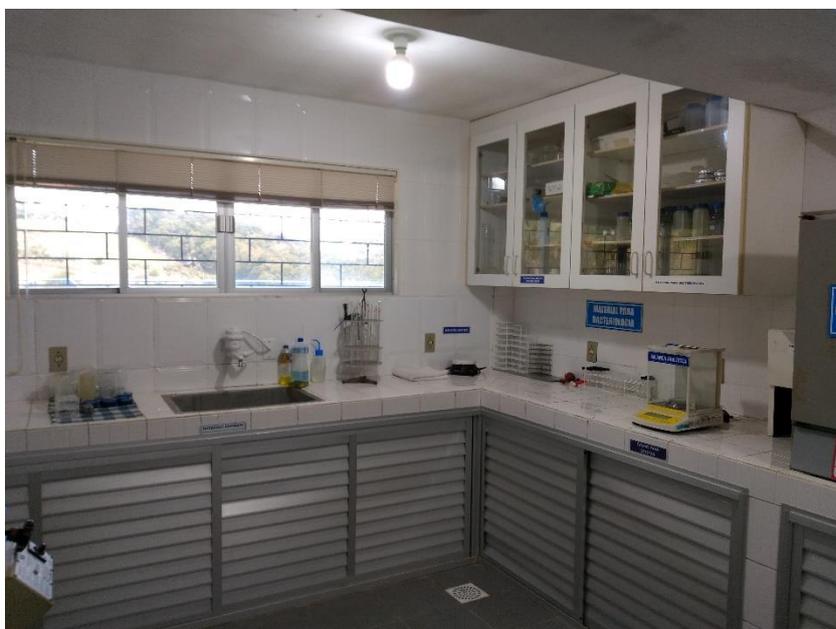


Figura 28: Laboratório



**Figura 28:** Reservatório



**Figura 29:** Estação de Tratamento de Esgoto – ETE



**Figura 30:** Estação de Tratamento de Esgoto – ETE

Analisando o gráfico exposto, a fiscalização evidenciou 94 % de conformidade, sendo que os 6% em não conformidade, não afetam a qualidade de água ofertada à população. Concomitante, houve um atendimento de 91% dos impositivos legais. Segue abaixo gráfico de conformidades:



**Gráfico 4:** Conformidades São Ludgero

## **Timbé do Sul/SC**

De acordo com o último censo do IBGE (2010), Timbé do Sul abriga uma população de aproximadamente 5.308 habitantes, situado na região Sul de Santa Catarina com uma extensão territorial de 328,508 km<sup>2</sup>.



**Figura 31:** Mapa de Timbé do Sul

A Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água do SAMAE de Timbé do Sul/SC foi na data de 22/10/2019. Foram verificados os seguintes itens: Manancial; Captação superficial; Adutoras; Estação de Tratamento de Água - ETA; Casa de Química; Laboratório; Elevatória; Reservatório; Rede.

Seguem abaixo as fotos da vistoria de fiscalização:



**Figura 32:** Manancial



**Figura 33:** Captação



**Figura 34:** Adução



**Figura 35:** Casa de química



**Figura 36:** Reservatório

Analisando o gráfico exposto, a fiscalização evidenciou 69% de conformidade, sendo que os 8% em não conformidade, não afetam a qualidade de água ofertada à população. Concomitante, houve um atendimento de 82% dos impositivos legais. Segue abaixo gráfico de conformidades:



**Gráfico 5:** Conformidades São Ludgero

### **Resumo da fiscalização**

A situação da qualidade dos serviços prestados à população teve alguns avanços discretos, sendo que existe a necessidade de maior empenho dos entes regulados em propor ações concretas para melhorar a qualidade do serviço prestado, visando alcançar a excelência. Cabe ressaltar, que alguns prestadores de serviço desenvolveram políticas e ações que resultaram em ótimos resultados das metas estabelecidas, resultando em um serviço de maior qualidade à população.

De acordo com as análises realizadas no relatório de fiscalização de cada município, foi possível ter uma visão geral da atual situação dos municípios e mostra que existe muito a ser feito para que toda a população atendida por esses prestadores de serviços, tenham um serviço confiável e de qualidade.

# Relatório Anual de Fiscalização do Plano Municipal de Saneamento Básico (PMSB)

O relatório tem por objetivo a descrição e detalhamento das condições e atendimento ao Plano Municipal de Saneamento Básico – PMSB quanto aos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário prestados pelo SAMAE no município de Santa Rosa do Sul.

Para facilitar a compreensão dos dados obtidos em vistoria, o CISAM-SUL – REG apresenta gráficos com as ações alcançadas e aquelas que necessitam de elaboração ou aperfeiçoamento.

## Santa Rosa do Sul

Os dados para o presente relatório foram obtidos na data de 21/06/2019, através de questionário e observações “*in-loco*”.

Abaixo, seguem as planilhas contendo as ações previstas no PMSB quanto ao Sistema de Abastecimento de Água no município de Santa Rosa do Sul, cujas ações e metas estão definidas em Prazo Imediato, Curto Prazo, Médio Prazo e Longo Prazo:

Programa de Ações Imediatas - Serviço de Abastecimento de Água						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Sede	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Institucional e Legal	Obtenção das Licenças Ambientais da ETA	2012-2013	
			Captação de Água Bruta	Obtenção da outorga de captação de água bruta	2012-2013	
		Melhoria Operacional	Tratamento de Água	Instalação de sistema de macromedição e controle de vazões captadas	2012	
			Reservatório	Instalação de macromedidores na saída do tratamento	2012	
	Universalização	Estrutural	Expansão de Rede e Ligação de Água	Instalação de sistema de controle das quantidades consumidas dos produtos químicos	2012	
			Ampliação - 210 m <sup>2</sup>	Ampliação - 210 m <sup>2</sup>	2012	
	Eficiência dos Serviços	Melhoria Operacional	Programa de Redução de Perdas	Implantação de Ligações de Água	Implantação de Ligações de Água	2012-2013
				Ampliação da rede de distribuição	Ampliação da rede de distribuição	2012-2013
			Banco de Dados Operacionais	Detecção de fraudes no conjunto de ligações existentes	Detecção de fraudes no conjunto de ligações existentes	2012-2013
				Pesquisa de vazamentos não visíveis em toda rede	Pesquisa de vazamentos não visíveis em toda rede	2012-2013
Qualidade do Atendimento ao Usuário	Melhoria Operacional	Regulamento dos Serviços	Substituição de hidrômetros	Substituição de hidrômetros	2012-2013	
			Sistema de Registro de Atendimento	Atualização do cadastro comercial (usuários)	2012	
Programa de Ações Imediatas - Serviço de Abastecimento de Água						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Rural	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Sistemas Individuais	Ações para correção dos parâmetros que estão fora de conformidade com a Portaria 518/MS	2012-2013	
Programa de Ações do Plano a Curto Prazo para os Serviços de Abastecimento de Água						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Sede	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Programa de Controle da Qualidade da Água	Monitoramento permanente dos parâmetros da Portaria 518 e ações visando manter a conformidade dos mesmos	2014-2018	
				Implantação de Ligações de Água	2014-2018	
	Universalização	Estrutural	Expansão de Rede e Ligação	Ampliação da rede de distribuição	2014-2018	
				Substituição de hidrômetros	2014-2018	
	Eficiência dos Serviços	Melhoria Operacional	Programa de Redução de Perdas	Automação e controle operacional à distância	2015-2016	
				Instalação de equipamentos para racionalização energética	2015-2016	
			Programa de Automação e Eficiência Energética	Pesquisa de Satisfação	Realização a cada 2 anos de pesquisa de satisfação	2014-2018
				Sistema de Registro de Atendimento	Manutenção do registro permanente de atendimento ao público e do sistema indicadores de qualidade do atendimento	2014-2018
Programa de Ações do Plano a Curto Prazo para os Serviços de Abastecimento de Água						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Rural	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Programa de Controle da Qualidade da Água	Monitoramento permanente dos parâmetros da Portaria 518 e ações visando manter a conformidade dos mesmos	2014-2018	

Programa de Ações do Plano a Médio Prazo para os Serviços de Abastecimento de Água					
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período
Sede	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Programa de Controle da Qualidade da Água	Monitoramento permanente dos parâmetros da Portaria 518 e ações visando manter a conformidade dos mesmos	2019-2024
	Universalização	Estrutural	Expansão de Rede e Ligação	Implantação de Ligações de Água	2019-2024
	Eficiência dos Serviços	Melhoria Operacional	Programa de Redução de Perdas	Ampliação da rede de distribuição	2019-2024
	Qualidade do Atendimento ao Usuário		Pesquisa de Satisfação	Substituição de hidrômetros	2019-2024
			Sistema de Registro de Atendimento	Realização a cada 2 anos de pesquisa de satisfação	2019-2024
				Manutenção do registro permanente de atendimento ao público e do sistema indicadores de qualidade do atendimento	2019-2024
Programa de Ações do Plano a Médio Prazo para os Serviços de Abastecimento de Água					
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período
Rural	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Programa de Controle da Qualidade da Água	Monitoramento permanente dos parâmetros da Portaria 518 e ações visando manter a conformidade dos mesmos	2019-2024
Programa de Ações do Plano a Longo Prazo para os Serviços de Abastecimento de Água					
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período
Sede	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Programa de Controle da Qualidade da Água	Monitoramento permanente dos parâmetros da Portaria 518 e ações visando manter a conformidade dos mesmos	2025-2030
	Universalização	Estrutural	Expansão de Rede e Ligação	Implantação de Ligações de Água	2025-2030
	Eficiência dos Serviços	Melhoria Operacional	Programa de Redução de Perdas	Ampliação da rede de distribuição	2025-2030
	Qualidade do Atendimento ao Usuário		Pesquisa de Satisfação	Substituição de hidrômetros	2025-2030
			Sistema de Registro de Atendimento	Realização a cada 2 anos de pesquisa de satisfação	2025-2030
				Manutenção do registro permanente de atendimento ao público e do sistema indicadores de qualidade do atendimento	2025-2030
Programa de Ações do Plano a Longo Prazo para os Serviços de Abastecimento de Água					
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período
Rural	Quantidade e Qualidade da Água Ofertada	Não Estrutural	Programa de Controle da Qualidade da Água	Monitoramento permanente dos parâmetros da Portaria 518 e ações visando manter a conformidade dos mesmos	2025-2030

Figura 37: Sistema de Abastecimento de Água - PMSB

Abaixo, seguem as planilhas contendo as ações previstas no PMSB quanto ao Sistema de Esgotamento Sanitário no município de Santa Rosa do Sul, cujas ações e metas estão definidas em Prazo Imediato, Curto Prazo, Médio Prazo e Longo Prazo:

Programa de Ações Imediatas - Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Sede	Universalização	Não Estrutural	Institucional e Legal	Definição do Prestador de Serviços de Esgotamento Sanitário	2012-2013	
Programa de Ações Imediatas - Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Rural	Universalização	Estrutural	Sistema de Esgotamento Sanitário	Adequação dos sistemas individuais existentes em atendimento à Lei 14.675/09	2012-2013	
	Quantidade e qualidade do tratamento de esgoto	Melhorias Operacionais	Programa Caça - Esgoto	Controle sobre as atividades de caminhão limpa-fossa	2012-2013	
Eficiência dos serviços	Pesquisa de lançamentos indevidos, tanto de esgoto na rede pluvial quanto de águas pluviais na rede de esgotos			2012-2013		
Programa de Ações a Curto Prazo para os Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Sede	Universalização	Estrutural	Sistema de Esgotamento Sanitário	Implantação de rede coletora de esgoto	2015-2018	
				Implantação de Ligações de Esgoto	2015-2018	
	Quantidade e qualidade do tratamento de esgoto	Não Estrutural	Programa de controle do efluente de ETE	Implantação de sistema tratamento de esgotos	2014-2015	
				Obtenção das Licenças Ambientais da ETE	2014-2015	
	Eficiência dos serviços	Melhorias Operacionais	Programa de automação e eficiência energética	Monitoramento do efluente tratado de esgotos em conformidade com os padrões legais de lançamento	2014-2018	
				Programa de Adesão	Ações educativas e de incentivo à adesão aos serviços	2014-2018
				Programa de Caça-esgoto	Pesquisa de lançamentos indevidos, tanto de esgoto na rede pluvial quanto de águas pluviais na rede de esgotos	2014-2018
				Banco de Dados Operacionais	Formatação do cadastro técnico (unidades do sistema)	2014
	Qualidade do atendimento ao usuário	Melhorias Operacionais	Sistema de Registro de Atendimento	Sistema de indicadores de desempenho	2014	
				Programa de automação e eficiência energética	Automação e controle operacional à distância	2015-2018
Regulamento dos Serviços				Instalação de equipamentos para racionalização energética	2015-2018	
Sistema de Registro de Atendimento				Adequação do regulamento para o serviço de esgoto	2014	
			Adequação do sistema de registro de atendimento	2014		
Programa de Ações a Curto Prazo para os Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Rural	Universalização	Estrutural	Sistema de Esgotamento Sanitário	Ampliação dos sistemas individuais	2014-2018	
	Quantidade e qualidade do tratamento de esgoto	Melhorias Operacionais	Programa de controle da limpeza de fossas	Controle sobre as atividades de caminhão limpa-fossa	2014-2018	
Eficiência dos serviços	Programa de Caça-esgoto			Pesquisa de lançamentos indevidos, tanto de esgoto na rede pluvial quanto de águas pluviais na rede de esgotos	2014-2018	
Programa de Ações a Médio Prazo para os Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Sede	Universalização	Estrutural	Sistema de Esgotamento Sanitário	Implantação de rede coletora de esgoto	2019-2024	
				Implantação de Ligações de Esgoto	2019-2024	
	Quantidade e qualidade do tratamento de esgoto	Melhorias Operacionais	Programa de controle do efluente de ETE	Ações para garantia do volume tratado de esgotos e em conformidade com os padrões legais de lançamento	2019-2024	
				Programa de automação e eficiência energética	Automação e controle operacional à distância	2019-2024
Eficiência dos serviços	Melhorias Operacionais	Pesquisa de satisfação	Instalação de equipamentos para racionalização energética	2019-2024		
			Realização a cada 2 anos de pesquisa de satisfação	2019-2024		
Qualidade do atendimento ao usuário	Melhorias Operacionais	Sistema de Registro de Atendimento	Manutenção do registro permanente do atendimento ao público e do sistema indicadores de qualidade e satisfação	2019-2024		
Programa de Ações a Médio Prazo para os Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Rural	Universalização	Estrutural	Sistema de Esgotamento Sanitário	Ampliação dos sistemas individuais	2019-2024	
	Quantidade e qualidade do tratamento de esgoto	Melhorias Operacionais	Programa de controle da limpeza de fossas	Controle sobre as atividades de caminhão limpa-fossa	2019-2024	
	Eficiência dos serviços			Programa de Caça-esgoto	Pesquisa de lançamentos indevidos, tanto de esgoto na rede pluvial quanto de águas pluviais na rede de esgotos	2019-2024
Programa de Ações a Longo Prazo para os Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Sede	Universalização	Estrutural	Sistema de Esgotamento Sanitário	Implantação de rede coletora de esgoto	2025-2030	
				Implantação de Ligações de Esgoto	2025-2030	
	Quantidade e qualidade do tratamento de esgoto	Melhorias Operacionais	Programa de controle do efluente de ETE	Ações para garantia do volume tratado de esgotos e em conformidade com os padrões legais de lançamento	2025-2030	
				Pesquisa de satisfação	Realização a cada 2 anos de pesquisa de satisfação	2025-2030
Qualidade do atendimento ao usuário	Melhorias Operacionais	Sistema de Registro de Atendimento	Manutenção do registro permanente do atendimento ao público e do sistema indicadores de qualidade e satisfação	2025-2030		
Programa de Ações a Longo Prazo para os Serviço de Esgotamento Sanitário						
Local	Meta	Medida	Unidade	Ação	Período	
Rural	Universalização	Estrutural	Sistema de Esgotamento Sanitário	Ampliação dos sistemas individuais	2025-2030	
	Quantidade e qualidade do tratamento de esgoto	Melhorias Operacionais	Programa de controle da limpeza de fossas	Controle sobre as atividades de caminhão limpa-fossa	2025-2030	
	Eficiência dos serviços			Programa de Caça-esgoto	Pesquisa de lançamentos indevidos, tanto de esgoto na rede pluvial quanto de águas pluviais na rede de esgotos	2025-2030

Figura 38: Sistema de Esgotamento Sanitário - PMSB

No serviço de abastecimento de água, evidenciou-se pouco comprometimento do prestador em melhorias operacionais e não estruturais, porém, melhorou-se a questão estrutural do SAMAE, principalmente nas ações a curto prazo. Desde a elaboração do plano, poucos avanços foram observados na área rural, sendo grande a necessidade de rever essas ações.

No serviço de esgotamento sanitário, evidenciou-se que não houve avanços, sendo necessário rever suas ações e melhorar o comprometimento com esse serviço para sua implantação.

Para facilitar a comparação dos dados obtidos em vistoria, o CISAM-SUL – REG apresenta quatro gráficos com as ações alcançadas e aquelas que necessitam de elaboração ou aperfeiçoamento.

### Serviço de Abastecimento de Água

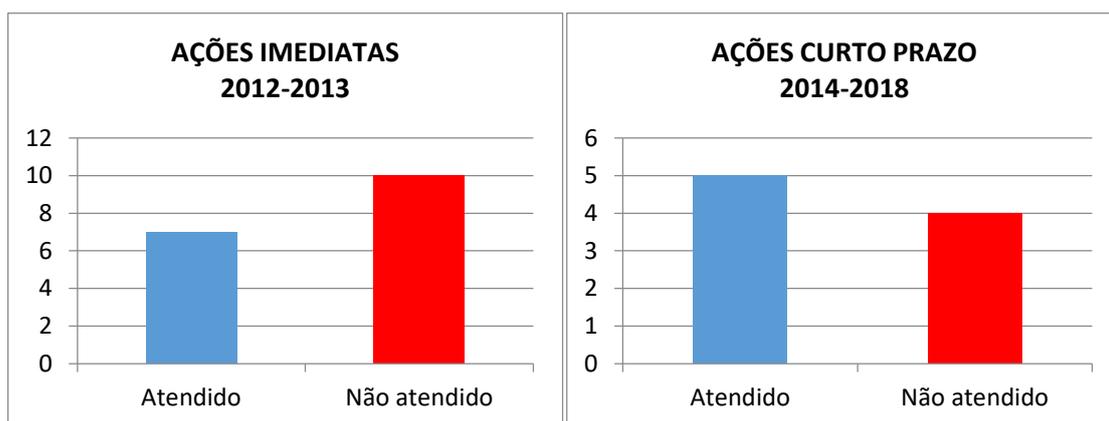


Gráfico 6: Conformidades SAA-PMSB

### Serviço de Esgotamento Sanitário

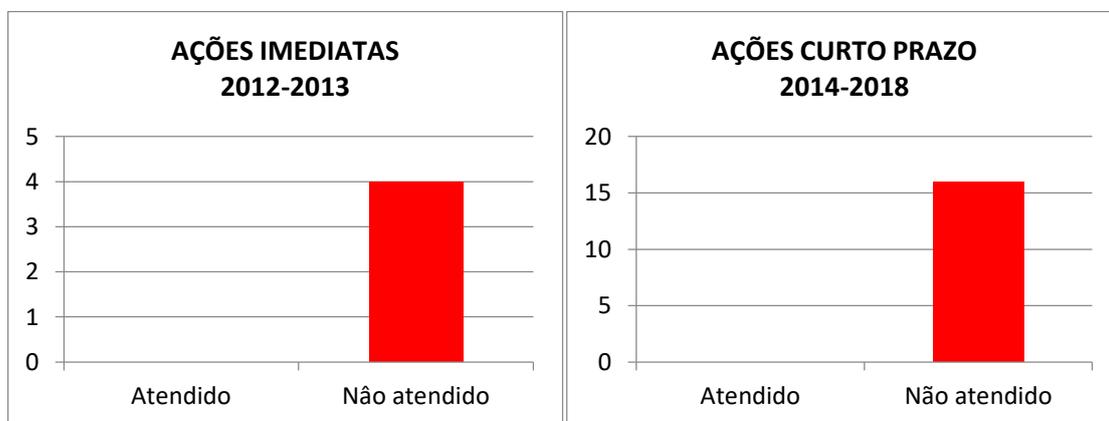


Gráfico 7: Conformidades SES-PMSB

### **Resumo da fiscalização**

Mesmo diante da atuação da Agência Reguladora, buscando orientar e fiscalizar para que o município procurasse atingir níveis satisfatórios e para que o PMSB conseguisse chegar ao seu objetivo final, sendo 100% (cem por cento) de acordo com as metas atingidas, percebeu-se que, mesmo nas vistorias “*in-loco*” com os funcionários responsáveis, existe um grande déficit no que se refere ao tratamento da água e esgoto conforme as não conformidades evidenciadas nos gráficos acima citados.

Existe muito o que se fazer para que o planejamento atinja seu nível de satisfação, onde percebeu-se pouca ou nenhuma melhora nas metas traçadas no PMSB.

# Relatório Anual de Indicadores dos Seus Serviços (Ouvidoria)

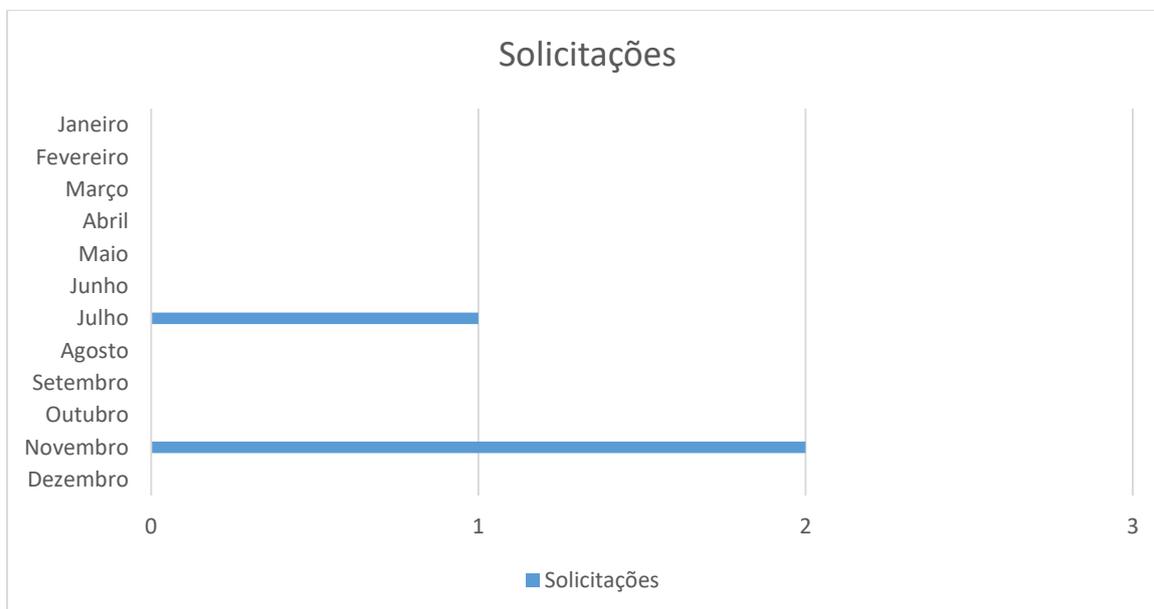
## Indicadores gerenciais

### O número total de solicitações recebidas:

No ano de 2019 foram um total de 03 (três) solicitações recebidas.

### O número total das solicitações recebidas em cada mês por usuários da Ouvidoria preferencialmente na forma do artigo 2º, parágrafo único:

As solicitações recebidas por período foram de 01 (uma) no mês de Julho e 02 (duas) no mês de Novembro. Segue abaixo gráfico com as solicitações de acordo com o mês do ano de 2019:



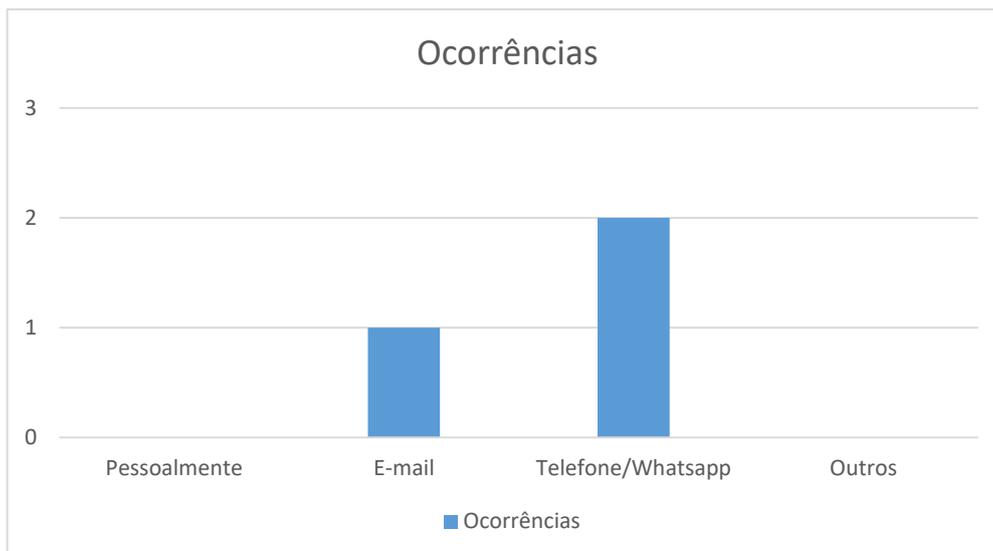
**O número total das solicitações recebidas por categorias, na forma do artigo 5º parágrafo único:**

Foram um total de 03 (três) solicitações por reclamação recebidas conforme dispostas no gráfico abaixo:



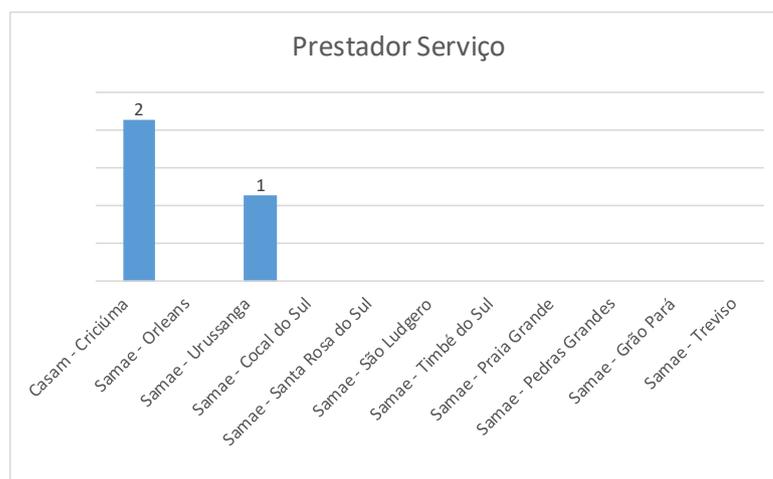
**O número total das solicitações recebidas de acordo com a forma de contato, como: pessoalmente, e-mail, telefone, entre outros:**

As solicitações recebidas pela Ouvidoria foram 02 (duas) pelo telefone/Whatsapp e 01 (uma) por e-mail conforme estão dispostas no gráfico abaixo:



## Indicadores de ocorrências, por prestador de serviços na Ouvidoria:

Segue no gráfico abaixo os indicadores de ocorrências por prestador de serviços:



### **Indicadores de tempo de atendimento:**

O tempo de atendimento das ocorrências foram de 05 (cinco) minutos cada uma.

### **Indicadores do grau de satisfação dos solicitantes com o serviço prestado pelo Sistema de Ouvidoria:**

A satisfação dos solicitantes das 03 (três) ocorrências foram consideradas “ótimas” quanto ao serviço prestado pela Ouvidoria do CISAM-SUL – REG.

# **Relatório Anual das Audiências e Consultas Públicas**

## **Indicadores de Audiências e Consultas Públicas:**

Durante o ano de 2019, não houve nenhuma audiência ou consulta pública. No entanto, estamos cientes que, com o passar do tempo, surgirão demandas que auxiliarão numa melhor prestação de serviços para os usuários.

Orleans, março de 2020.

**Eng. FELIPE SOUZA FAGUNDES**  
Presidente da CREFISBA – CISAM-SUL