

Carta nº 1052/2025 – Regulatório Técnico

Porto Alegre/RS, 09 de junho de 2025.

Ao Sr. **Edgar Radeski**,
Diretor Presidente,
Agência Reguladora dos Serviços Públicos Municipais de Erechim – AGER,
Erechim/RS.

Assunto: Termo de Não Conformidade - TNC.
Referente ao Processo nº 005/2025.

Senhor Diretor,

Em atenção ao Processo nº 005/2025, que trata do Termo de Não Conformidade - TNC, referente à fiscalização emergencial devido à interrupção do serviço de abastecimento de água no Município de Erechim a partir do dia 26 de abril de 2025, encaminhamos o Relatório de Ajustamento de Ação e Conduta – RAAC em anexo, contemplando as considerações da Companhia a respeito das não conformidades apontadas, requerendo a aceitação das manifestações e informações apresentadas.

Sendo o que se apresenta para o momento, reiteramos nossos votos de estima e consideração.

Atenciosamente,

Vinícius de Souza Jorge
Vinícius de Souza Jorge,

COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO – CORSAN

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Rede de distribuição de água
1	-	CONSTATAÇÃO	Interrupção no abastecimento de água no município de Erechim, por período superior a 6 horas, ocorrida a partir do dia 26 de abril de 2025, a qual proporcionou a descontinuidade na prestação do serviço
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não foi assegurado o fornecimento de água à população após falha no sistema, configurando-se intermitência
3	6 horas	OBSERVAÇÃO	
MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: EM CONFORMIDADE. Às 00:05 horas do dia 26/04/25, o Centro de Operações Integradas (COI) avisou que os recalques da captação pararam de operar. Imediatamente uma equipe da eletromecânica foi acionada e se dirigiu até o local, onde constatou ser uma queda de energia. Abrimos chamado junto à RGE, que chegou lá somente às 7 horas da manhã, e verificou um problema interno. A eletromecânica então começou os serviços para troca da mufla. Depois disso, conseguiram colocar em operação a ETA II, próximo às 12 horas. A mufla foi avariada devido a queda de energia elétrica pela RGE. O protocolo foi aberto 1770659259 na UC 3082579707. Ao tentarem religar a ETA I, perceberam problema no transformador desta. Então, solicitaram um novo, que veio de Passo Fundo, e cuja instalação foi finalizada no final da tarde. O transformador foi avariado em função da queda de energia também. Às 19 horas, aproximadamente, foi religada a ETA I. Assim, gradativamente, o sistema começou a recuperar. Não há Norma da Agência que trate sobre compensação financeira a usuários, tampouco que estabeleça o prazo de 6 (seis) horas como máximo de interrupção não indenizável.			

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Rede de distribuição de água
2	-	CONSTATAÇÃO	Diversos usuários apresentaram reclamações e evidências que indicam a alteração do parâmetro cor na água distribuída, sendo que os registros fotográficos demonstram que água distribuída está com uma coloração marrom, nos dias 26, 27 e 28 de abril de 2025.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Fornecer água, por meio do sistema público de abastecimento, dentro dos padrões de potabilidade estabelecidos em legislação e/ou normas técnicas específicas da autoridade de saúde
3	Imediato	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: EM CONFORMIDADE. Conforme o retorno do abastecimento, começamos a executar expurgos em todos os hidrantes da cidade (alguns locais em fotos abaixo).



Além disso, todas as reclamações de usuários contidas no nosso sistema foram averiguadas, e após análises constatamos que a água tratada coletada em cada residência estava dentro dos padrões de qualidade exigidos para o consumo humano.

Dados da Reclamação

Protocolo:

2025098428994

Matrícula

Data Abertura do Protocolo:

26/04/2025 16:33

Tipo de Reclamação:

Cor

Data entrada STC:

27/04/2025 00:00

Endereço:

ERECHIM, Rua BOTA AMARELA,

Prazo STC:

04/05/2025 00:00

US:

ERECHIM

Contato:

Realizado Expurgo:

Sim

Nome do Reclamante:

Descrição:

Água Suja

Observação

bairro: linho informa que apos falta de agua SEMPRE fica com lodo a agua entao ja deseja solicitar o expurgo informa que nao afeta os vizinhos.

Dados da Amostra

Endereço da Coleta: *

RUA BOTA AMARELA,

Observação:

Data Coleta: *

27/04/2025

Hora Coleta: *

10:50

Análises da Amostra

Turbidez	Cor	Cloro Livre	Odor	Sabor	Col. Totais	Escherichia Coli	Bac. Heterotróficas	Espalhante	Ferro Total	Manganês Total
0.2	1	0.72	N.O. (Não Objetável)	N.O. (Não Objetável)	-(Ausência)	-(Ausência)			0	0

Dados da Reclamação										
Protocolo:	2025098419901	Matrícula	[REDACTED]							
Data Abertura do Protocolo:	26/04/2025 16:07									
Tipo de Reclamação:	Cor	Data entrada STC:	27/04/2025 00:00							
Endereço:	ERECHIM, Rua FLORIANA FINK, [REDACTED]	Prazo STC:	04/05/2025 00:00							
US:	ERECHIM	Contato:	[REDACTED]							
Realizado Expurgo:	Sim	Nome do Reclamante:	[REDACTED]							
Descrição:	Água Suja	Observação Reclamante:	água suja em todos os pontos de água, cliente gostaria de que seja encaminhado por E-mail, possui reservatório e subiu água suja na caixa, mas a água suja e a que vem da rua, bairro: Parque dos Imigrantes							

Dados da Amostra										
Endereço da Coleta: *	RUA FLORIANA FINK, [REDACTED]									
Data Coleta: *	27/04/2025									
Hora Coleta: *	15:40									
Observação:										

Análises da Amostra										
Turbidez	Cor	Cloro Livre	Odor	Sabor	Col. Totais	Escherichia Coli	Bac. Heterotróficas	Espalhante	Ferro Total	Manganês Total
3.2	5	1.45	N.O. (Não Objetável)	N.O. (Não Objetável)	- (Ausência)	- (Ausência)			0	0.04

Dados da Reclamação										
Protocolo:	2025098344154	Matrícula	[REDACTED]							
Data Abertura do Protocolo:	26/04/2025 11:21									
Tipo de Reclamação:	Odor e Gosto	Data entrada STC:	26/04/2025 00:00							
Endereço:	ERECHIM, Rua FABIO CHIAMENTI, [REDACTED] direita	Prazo STC:	03/05/2025 00:00							
US:	ERECHIM	Contato:	[REDACTED]							
Realizado Expurgo:	Sim	Nome do Reclamante:	[REDACTED]							
Descrição:	Água com Gosto ou Cheiro	Observação Reclamante:	apos a falta de água hoje bairro: rio tigre vizinhos com o mesmo problema: nao sabe email: giovanigaik@hotmail.com							

Dados da Amostra										
Endereço da Coleta: *	RUA FABIO CHIAMENTI, [REDACTED]									
Data Coleta: *	27/04/2025									
Hora Coleta: *	10:30									
Observação:										

Análises da Amostra										
Turbidez	Cor	Cloro Livre	Odor	Sabor	Col. Totais	Escherichia Coli	Bac. Heterotróficas	Espalhante	Ferro Total	Manganês Total
0.3	1	0.67	N.O. (Não Objetável)	N.O. (Não Objetável)	- (Ausência)	- (Ausência)			0	0.01

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Rede de distribuição de água
3	-	CONSTATAÇÃO	As ações previstas no Plano de Contingência e Emergência do SAA de Erechim não foram efetivas para garantir o abastecimento de água no município de Erechim, ocorrida a partir do dia 26 de abril de 2025, a qual proporcionou a descontinuidade na prestação do serviço.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	As Ações de Contingência e Emergência previstas no Plano de Contingência e Emergência do SAA de água de Erechim vigente foram ineficientes para evitar a intermitência do abastecimento
3	6 horas	OBSERVAÇÃO	
MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: EM CONFORMIDADE. As ações do Plano de Emergência e Contingência (PEC) para o caso de falta de energia elétrica em uma captação de água são efetivas e incluem: 1. Acionamento imediato da concessionária de energia (RGE) e da equipe de eletromecânica da CORSAN para restabelecer o fornecimento. Comprovado pelo protocolo com UC. 2. Comunicação rápida com a população e consumidores prioritários (hospitais, presídios, etc.) sobre possíveis interrupções. Comprovado com os avisos. 3. Suprimento emergencial com caminhões-pipa para áreas críticas, se necessário. Comprovação com fotos abaixo.			





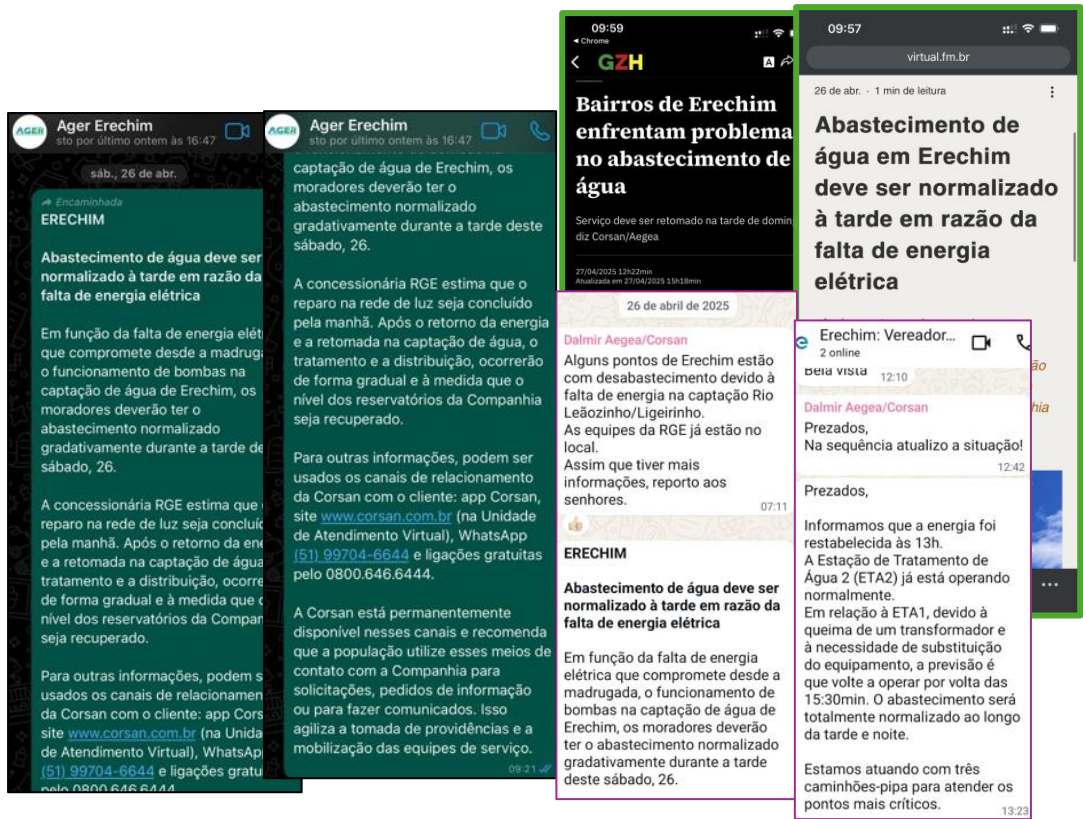
Essas medidas visam minimizar o impacto da falta de energia, assegurando a continuidade do abastecimento e a rápida normalização do sistema.

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Rede de distribuição de água
4	-	CONSTATAÇÃO	Não houve comunicação imediata à agência reguladora referente à interrupção no abastecimento de água em Erechim, ocorrida a partir do dia 26 de abril de 2025, a qual proporcionou a descontinuidade na prestação do serviço.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	As Ações de Contingência e Emergência previstas no Plano de Contingência e Emergência do SAA de água de Erechim vigente foram ineficientes para evitar a intermitência do abastecimento
2	Imediato	OBSERVAÇÃO	Comunicar imediatamente à AGER e aos órgãos competentes situações de emergências que possam resultar na interrupção da prestação dos serviços ou causem transtornos à população.

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: EM CONFORMIDADE. Assim que constatado qual seria o problema, o coordenador da US de Erechim avisou a Ager, através do whatsapp corporativo da agência, bem como diretamente ao diretor-presidente, Edgar Radeski.

Da mesma forma, enviamos a notícia à imprensa e no grupo de whatsapp dos vereadores do município.

Comprovações a seguir.



NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Rede de distribuição de água
5	-	CONSTATAÇÃO	Ausência de transformador reserva instalado ou disponível na unidade para substituição imediata, no dia 26 de abril de 2025, motivo pelo qual, proporcionou a descontinuidade na prestação do serviço.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Utilizar material, equipamento, instalação, quadro de pessoal e método operativo, em condições atuais, adequadas e em quantidades suficientes, de forma a garantir a prestação de serviço adequado ao usuário
2	6 horas	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: EM CONFORMIDADE. A Corsan possuía um transformador compatível em Passo Fundo. Quando a equipe tentou religar a ETA I e averiguou a real situação, imediatamente solicitou a vinda do equipamento, o qual logo foi carregado e transportado até Erechim. Assim que chegou, a eletromecânica iniciou os serviços para executar a referida substituição, de forma ágil e eficaz, garantindo não haver necessidade de maiores intervenções após o início da operação da ETA I também.

Sendo assim, após finalizado tal serviço, não tivemos mais nenhum problema, o abastecimento foi sendo restabelecido gradativamente.



Sendo o que tínhamos para o momento, apresentamos nossas cordiais saudações.

Atenciosamente,

Henrique Gonçalves Mendes

HENRIQUE GONÇALVES MENDES
GERENTE EXECUTIVO DE OPERAÇÕES
MACRORREGIÃO – M1

Joziano Luiz da Cruz

JOZIANO LUIZ DA CRUZ
COORDENADOR DE OPERAÇÕES
MICRORREGIÃO – G4

Marcio Tochetto

MÁRCIO TOCHETTO
GERENTE DE ENGENHARIA DE OPERAÇÕES
REGIONAL
DIRETORIA NORTE CORSAN

ELABORAÇÃO: **HUGO HENZEL STEINNER** – ANL. DE OPERAÇÕES – DIRETORIA NORTE CORSAN – REGULAÇÃO TÉCNICA