



AGÊNCIA ESTADUAL DE REGULAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DELEGADOS DO RIO GRANDE DO SUL
Av. Borges de Medeiros, 659 - 14º andar - Bairro Centro - CEP 90020-023 - Porto Alegre - RS - www.agergs.rs.gov.br
CNPJ 01.962.045/0001-00

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO Nº 23/2025 - DSI

SEI N.º 001949-39.00/25-0

1. INTRODUÇÃO

Este relatório apresenta os resultados da fiscalização realizada na Companhia Riograndense de Saneamento – CORSAN, com sede em Porto Alegre. A fiscalização teve como objetivo verificar o cumprimento do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – RSAE e da legislação em vigor do setor de saneamento referente aos limites de pressão na rede de água no município de **Carazinho**, bem como o atendimento da concessionária aos usuários com base nas reclamações de falta ou excesso de pressão.

O trabalho foi conduzido por Equipe de Fiscalização da Diretoria de Saneamento e Irrigação – DSI da Agência Estadual de Regulação dos Serviços Públicos Delegados do Rio Grande do Sul – AGERGS e seguiu os critérios estabelecidos pela Resolução Normativa n.º 32/2016, que disciplina os processos de fiscalização dos serviços públicos regulados pela AGERGS, conforme metodologia descrita abaixo.

Os resultados desta fiscalização estão detalhados nas seções seguintes, apresentando as constatações, eventuais não conformidades e recomendações para adequação.

1.1. Objetivo

O objetivo da fiscalização é verificar o cumprimento do RSAE e da legislação em vigor do setor de saneamento **referente aos limites de pressão mínimo e máximo na rede de abastecimento de água no município.**

1.2. Metodologia

A fiscalização segue a metodologia usual das fiscalizações de pressão de abastecimento de água, a qual é baseada nas normas e instruções regulatórias da AGERGS, especialmente a Resolução Normativa n.º 66/2022 - Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE, o qual estabelece os limites de 10 (dez) m.c.a de pressão dinâmica mínima e 50 (cinquenta) m.c.a de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro.

As etapas da fiscalização são as seguintes:

1. Abertura de processo SEI com memorando ao Diretor de Saneamento e Irrigação, indicando o início do processo fiscalizatório, a fiscalizada e escopo (objetivo);
2. Envio de ofício para a empresa fiscalizada, informando a abertura da fiscalização, bem como solicitando os documentos e informações necessários, especificamente:
 - 2.1. Contatos dos responsáveis por acompanhar a fiscalização presencial;
 - 2.2. Relatório das reclamações dos usuários relacionadas a ocorrências de pressão na rede dentro do período especificado;
 - 2.3. Relação de equipamentos de medição de pressão instalados, bem como outras informações julgadas necessárias pela Equipe de Fiscalização.
3. Preparação da fiscalização: verificação das reclamações da CORSAN e da Ouvidoria da AGERGS, seleção amostral dos pontos a serem verificados, entre outros.
4. Execução da fiscalização presencial: verificação dos pontos de pressão selecionados e conversa com os usuários, quando possível, para entendimento dos principais problemas;
5. Análise preliminar dos dados coletados na fiscalização presencial e seleção dos pontos para instalação de equipamentos medidores de pressão (*dataloggers*):
 - 5.1. Oficiar a empresa, requisitando a instalação e acompanhamento dos pontos selecionados com *datalogger*;
 - 5.2. Análise dos dados recebidos dos *dataloggers* e verificação da necessidade de novas diligências.
6. Elaboração do relatório de fiscalização;
7. Encaminhamento do relatório à empresa, o qual irá conter constatações, e poderá conter não conformidades, determinações e recomendações;
8. Acompanhamento das manifestações e ações da empresa;
9. Conclusão do processo de fiscalização.

1.3. Abrangência

A fiscalização abrange todos os usuários dos serviços da concessionária no município de **Carazinho**, especialmente aqueles que realizaram reclamações por falta de água ou falta de pressão de abastecimentos na CORSAN e/ou na Ouvidoria da AGERGS no período de **1º de setembro de 2024 a 12 de setembro de 2025**. A verificação dos pontos foi realizada mediante critério de amostragem.

1.4. Notificação da empresa

A empresa foi notificada da fiscalização por meio do Ofício N.º 210/2025 - DSI (0526927), em 15 de setembro de 2025.

1.5. Comunicação do Poder Concedente

Ainda, foi encaminhado o Ofício 477/2025 - GP (0530433) ao Poder Concedente com o objetivo de comunicar a realização da fiscalização pela AGERGS, bem como solicitar informações acerca de possíveis locais que possam apresentar problemas de pressão inadequada na rede de distribuição de água (seja pressão baixa ou alta), a fim de incluí-los no plano de fiscalização.

2. IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE FISCALIZADO

2.1. Nome

Companhia Riograndense de Saneamento - CORSAN.

2.2. Qualificação da empresa

Prestadora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

2.3. Endereço

Rua Caldas Júnior, 120, 18º andar - Centro Histórico, Porto Alegre - RS.

2.4. Representante legal e qualificação

Samanta Popow Takimi, Diretora-Presidente da CORSAN.

3. INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização presencial ocorreu na data de **30 de setembro de 2025 (terça-feira)**, na modalidade presencial (vistoria), por meio da verificação de pontos de pressão previamente selecionados a partir de reclamações na concessionária, na AGERGS e os indicados pelo Poder Concedente, bem como pontos sugeridos por usuários na data da fiscalização.

A Equipe de Fiscalização é composta pelos seguintes servidores da Diretoria de Saneamento e Irrigação:

- Ivando Stein – Especialista em Regulação, Engenheiro Civil – Coordenador da fiscalização.
- Vagner Godoy – Especialista em Regulação, Advogado.

4. CONSTATAÇÕES

4.1. Da tempestividade (C1)

A Concessionária apresentou tempestivamente as informações requisitadas pelo Ofício nº 210/2025 – DSI (0526927), com prazo de resposta **até 24 de setembro de 2025 (quarta-feira)**, por meio da Carta nº 1807/2025 – Regulatório Técnico (0531843) e respectivos anexos, recebida nesta data.

Da mesma forma, a documentação referente ao Ofício nº 230/2025 – DSI (0534686), encaminhado **em 9 de outubro de 2025 (quinta-feira)** com prazo de **15 (quinze) dias úteis**, foi apresentada dentro do prazo estabelecido, por meio da Carta nº 2108/2025 – Regulatório Técnico (0540594) e anexos, recebida **em 30 de outubro de 2025 (quinta-feira)**.

4.2. Certificado de calibração do manômetro (C2)

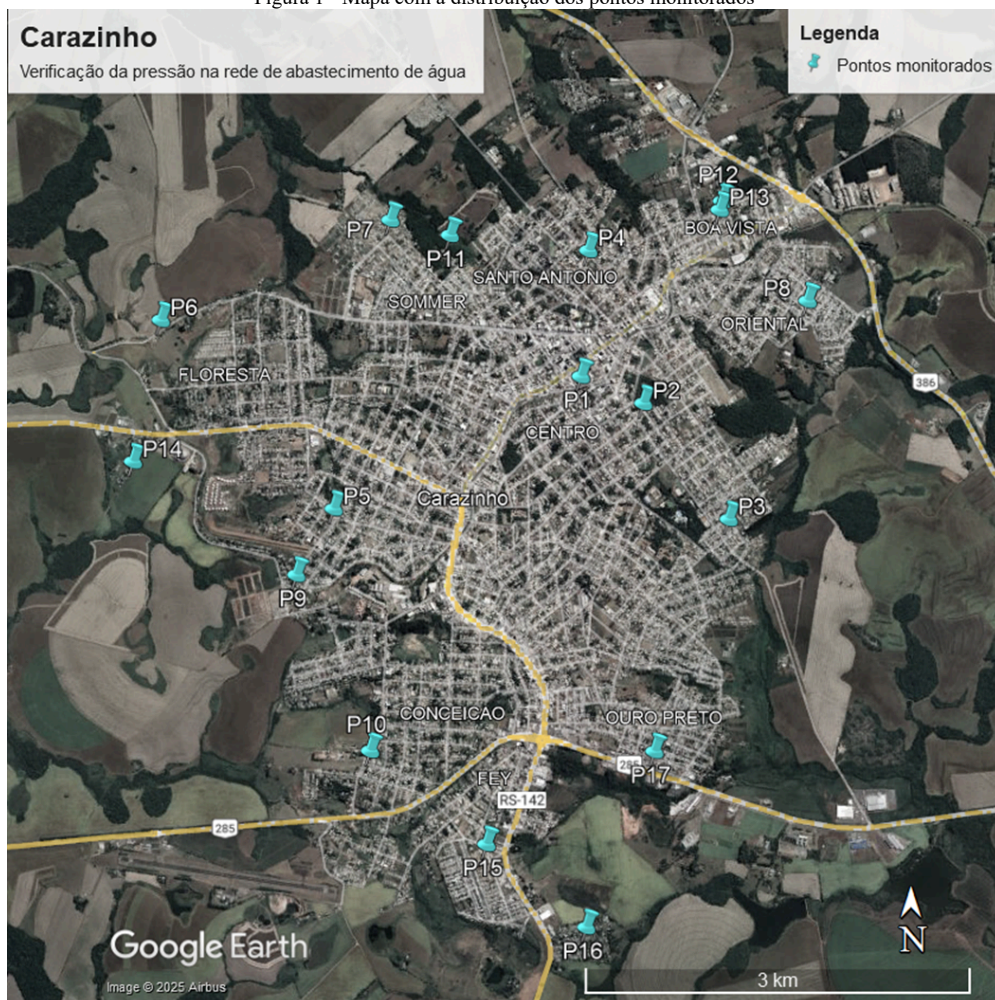
A calibração do manômetro foi comprovada por meio do certificado de calibração n.º T1-58611/ 2025, de 24 de março de 2025.

4.3. Seleção dos pontos (C3)

Os pontos para serem verificados com medição da pressão foram selecionados a partir do universo de reclamações na CORSAN relacionadas a ocorrências de pressão na rede (baixa ou alta), requisitadas previamente; bem como as reclamações, no mesmo período, protocoladas na Ouvidoria da AGERGS.

Os pontos foram selecionados considerando os critérios de maior gravidade e relevância, menor decurso de tempo da data de reclamação, maior densidade geográfica de reclamações na localidade, conforme julgamento da Equipe de Fiscalização. No total, foram selecionados **17 pontos**. A Figura 1 apresenta a distribuição dos pontos monitorados no município.

Figura 1 - Mapa com a distribuição dos pontos monitorados



4.4. Resultado geral das medições em campo (C4)

No decorrer dos trabalhos de tomada de pressão na rede, foram coletados relatos de usuários a respeito da qualidade do serviço e da variação de pressão da água em diferentes horários e dias.

As medições foram realizadas próximas aos pontos de entrega de água (hidrômetro ou torneira). É o ponto de entrega (ou de coleta) que divide a rede pública de água, mantida pelo prestador de serviços, das instalações da unidade usuária.

O Quadro 1 apresenta e resume essas manifestações, bem como a pressão medida no momento da fiscalização em cada ponto.

Quadro 1 - Resultado das medições realizadas

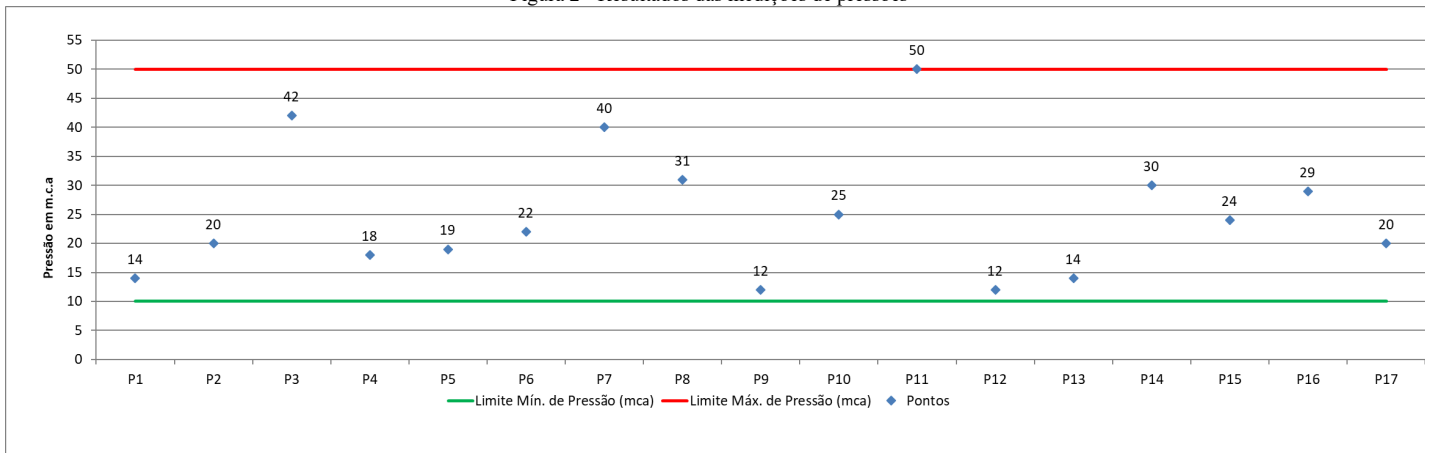
Pontos	Endereço (Rua, Avenida,)	Pressão (m.c.a)	Hora	Observação
P1	Alexandre da Motta, 918	14	09:59	Usuário: em determinados horários do dia a pressão é muito baixa. Já queimou equipamentos.
P2	Bernardo Paz,780	20	09:49	-
P3	Bernardo Paz, 1858 (frente)	42	09:40	-
P4	Castro Alves,407	18	14:00	Usuário: Pressão Boa.
P5	Ipiranga,1093	19	14:52	CORSAN: Há vazamento invisível na rede de abastecimento
P6	Pátia,3023	22	14:30	Usuário: Pressão Boa.
P7	Otto Albino Gerhardt,790	40	14:18	-
P8	Minas Gerais,667	31	13:36	Usuário: Em dias de alto consumo é muito baixa a pressão de água.
P9	Ernesto de Quadros,155	12	14:58	Usuário: relato de problemas no abastecimento, queimou equipamentos internos. Equipe da AGERGS: verificou-se que este ponto apresentava baixa vazão, inviabilizando o abastecimento adequado.
P10	Senador Salgado Filho,1210	25	11:16	-
P11	Barão de Antonina,1275	50	14:09	Usuário: Pressão é boa.
P12	Mario Ferrari,197	12	13:46	Usuário: relato de problemas no abastecimento. Equipe da AGERGS: verificou-se que este ponto apresentava baixa vazão, inviabilizando o abastecimento adequado.
P13	Mario Ferrari,186	14	13:52	Usuário: relato de problemas no abastecimento; queimou equipamentos internos. Equipe da AGERGS: Verificou-se que este ponto apresentava baixa vazão, inviabilizando o abastecimento adequado.
P14	Ceval,67	30	14:38	-
P15	Arnildo Tauchert,74	24	10:24	-

P16	Expedicionário Armando Gorin,207	29	10:49	Usuário: Pressão Boa.
P17	José Weissheimer Sobrindo,339	20	11:02	Usuário: pressão era ruim, mas normalizou.

No que pese os resultados das medições de pressão realizadas no dia e horário desta vistoria estarem em conformidade com o previsto pelo RSAE — considerando o intervalo entre 10 e 50 m.c.a. —, conforme Figura 2, não é possível afirmar que não tenham ocorrido pressões insatisfatórias em outros horários ou dias, uma vez que a tomada de pressão apresentada no presente expediente reflete apenas as condições observadas naquele momento específico.

Ainda, ao avaliar a vazão de água fornecida aos imóveis P12 e P13, a equipe de fiscalização da AGERGS constatou, *in loco*, que os usuários nesses locais praticamente não estavam sendo atendidos pelo sistema de abastecimento. Embora as medições de pressão indicassem valores adequados (12 e 14 m.c.a., respectivamente), verificou-se que, ao abrir a torneira, a vazão era mínima ou inexistente, especialmente quando outro ponto de consumo era acionado na mesma residência, evidenciando insuficiência no fornecimento para assegurar o adequado abastecimento e comprometendo as condições de continuidade, eficiência e segurança do serviço. Cabe registrar que, conforme relatos colhidos durante a vistoria, o usuário do ponto P12 informou recorrentes problemas no abastecimento, enquanto o usuário do ponto P13 relatou falta de água frequente e danos a equipamentos internos em razão das oscilações no fornecimento.

Figura 2 - Resultados das medições de pressões



Neste passo, em complemento à fiscalização *in loco*, após a análise dos relatos obtidos de usuários sobre possíveis irregularidades na pressão de água, mesmo em locais onde medições pontuais anteriores indicavam conformidade com os parâmetros do RSAE Unificado, identificou-se a necessidade de avaliar a pressão ao longo do tempo, a fim de verificar a existência de eventuais períodos de desconformidade.

Assim, em atendimento ao Ofício nº 230/2025 – DSI (0534686), foi requisitado à concessionária o monitoramento por meio de equipamento de medição e registro periódico dos valores de pressão (*datalogger* de pressão), pelo período mínimo de 7 (sete) dias, para os seguintes pontos/locais:

- P1 - Rua Alexandre da Motta, 918
- P8 - Rua Minas Gerais, 667
- P9 - Rua Ernesto de Quadros, 155
- P13 - Rua Mario Ferrari, 186
- P15 - Rua Arnildo Tauchert, 74
- P16 - Rua Expedicionário Armando Gorin, 207
- P17 - Rua José Weissheimer Sobrindo, 339

4.5. Falta de informações requisitadas (C5)

A concessionária foi requisitada através do Ofício Nº 210/2025 - DSI (0526927) a apresentar no item "3. Relatório das reclamações dos usuários, período de 1º de setembro de 2024 até a presente data, relacionadas a ocorrências de pressão na rede (baixa ou alta) contendo número de protocolo, endereço, horário de registro da reclamação, horário de atendimento da reclamação e resposta ao usuário (apresentar em planilha Excel)".

No entanto, constatou-se a ausência de informações que usualmente eram enviadas e que constavam expressamente da requisição, tais como:

- Protocolo;
- Data do protocolo;
- Situação (pendente, cancelada, atendida, outros);
- Data de encerramento;
- Canal de atendimento (*call center*, balcão, aplicativo móvel, outros);
- Código do imóvel;
- Endereço completo com numeração.

Diante disso, esta Diretoria fez nova requisição através do Ofício Nº 222/2025 – DSI (0531923) reforçando a necessidade da apresentação dos dados para que a equipe de campo possa fazer a fiscalização de forma adequada.

Por sua vez, a concessionária encaminhou a Carta 1839/2025-Regulatório Técnico (0533287), a saber:

No que se refere ao Item 3, cumpre esclarecer que, em virtude da recente migração do sistema, a extração das informações solicitadas demanda procedimentos técnicos mais complexos, inviabilizando sua disponibilização no prazo originalmente estabelecido.

Diante disso, e considerando o princípio da razoabilidade, a Companhia coloca-se à disposição para apresentar os referidos dados em prazo adicional, de modo a assegurar a integralidade das informações prestadas.

Os dados requisitados são essenciais para que a equipe de fiscalização possa avaliar o acompanhamento das solicitações dos usuários, verificando se os problemas reportados são pontuais ou recorrentes, bem como analisar a tempestividade e a efetividade das ações adotadas pela concessionária para sua solução.

4.6. Resultado do acompanhamento por datalogger (C6)

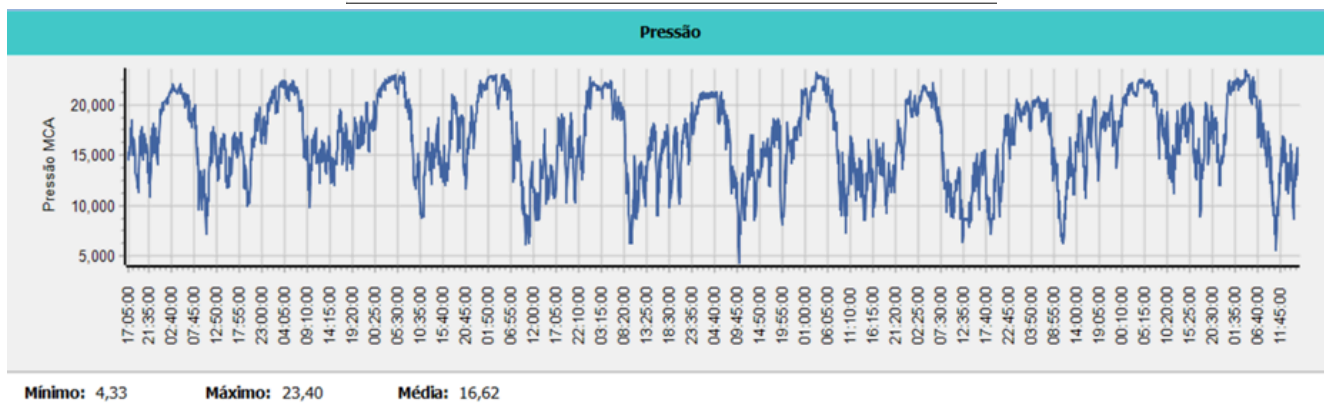
A concessionária se manifestou por meio da Carta nº 2108/2025 – Regulatório Técnico (0540594), apresentando as seguintes considerações:

- Em relação ao ponto P1 - Rua Alexandre de Motta, 918:

Adicionalmente, será realizada pesquisa com geofonamento, também prevista para o início de novembro/2025, nos setores P1, P8, P9 e P13 com o objetivo de detectar eventuais vazamentos que possam estar impactando a pressão de água nesses setores.



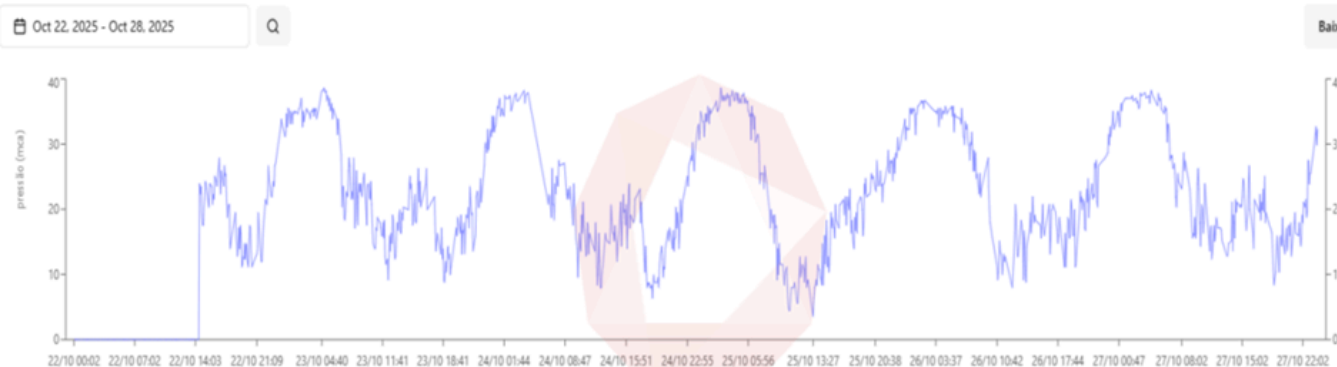
R. Alexandre da Motta, 918 - Centro
Carazinho - RS, 99500-000
-28.287947, -52.788748



- Em relação ao ponto P8 – Rua Minas Gerais, 667:

Galaxia ID	Alertas	Valor da última medição	Data da última medição	Tipo de Medição	Status	Endereço	Latitude GPS	Longitude GPS	Tipo de Comunicação	Estado	Gar.
FFEF0F		20.3 mca	há 8 minutos	Pressão	Conectado	Rua Minas Gerais 357, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	-28.283190	-52.769058	NB-IoT (VIVO)	1 - Instalado	-

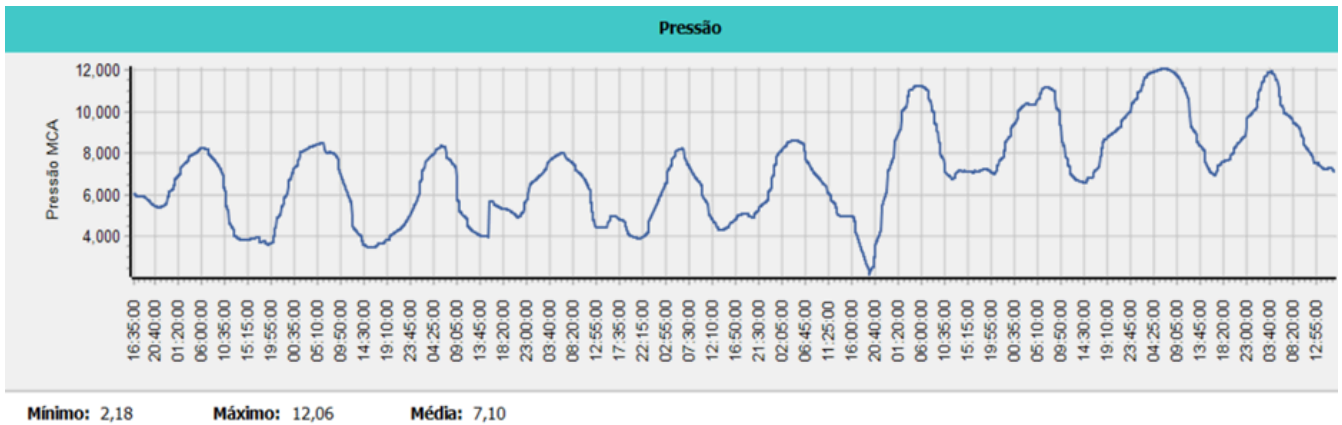
Nome FFEF0F	Dashname Rua Minas Gerais 357, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil
Endereço Rua Minas Gerais 357, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	Latitude -28.283166408775852
Longitude -52.768975496292114	Localidade Carazinho



- Em relação ao ponto P9 – Rua Ernesto de Quadros, 155:



São Miguel
Carazinho - RS, 99500-000
-28.301659, -52.811260



• Em relação ao ponto P13 – Rua Mario Ferrari, 186:

Galaxia ID	Alertas	Valor da última medição	Data da última medição	Tipo de Medição	Status	Endereço	Latitude GPS	Longitude GPS	Tipo de Comunicação	Estado
FFF8DF		11.6 mca	há 3 minutos	Pressão	● Conectado	Rua Mario Ferrari 186, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	-	-	LoRa	1 - Instalado

Nome	FFF8DF	Dashname	Rua Mario Ferrari 186, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil
Endereço	Rua Mario Ferrari 186, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	Latitude	-28.27610946385574
Longitude	-52.77755856513978	Localidade	Carazinho



• Em relação ao ponto P15 – Rua Arnildo Tauchert, 74:

Com base nos monitoramentos realizados, a Companhia programou a interligação no R11 para o início de novembro/2025, ocasião em que serão iniciados os testes de operação do reservatório, medida que contribuirá para a normalização da pressão nos pontos P15 e P16.

Galaxia ID	Alertas	Valor da última medição	Data da última medição	Tipo de Medição	Status	Endereço	Latitude GPS	Longitude GPS	Tipo de Comunicação	Estado	Garantia
FFF61A		17.5 mca	há 8 minutos	Pressão	● Conectado	Rua Arnildo Tauchert 74, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	-28.320917	-52.796176	LoRa	1 - Instalado	-

Nome

FFF61A

Dashname

Rua Arnildo Tauchert 74, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil

Endereço

Rua Arnildo Tauchert 74, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil

Latitude

-28.3209868

Longitude

-52.796218

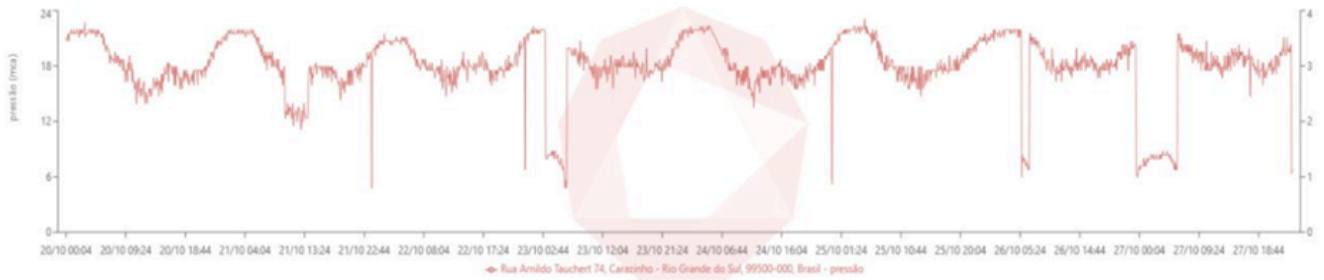
Localidade

Carazinho

📅 Oct 20, 2025 - Oct 28, 2025



Baixar



• Em relação ao ponto P16 – Rua Expedicionário Armando Gorin, 207:

Galaxia ID	Alertas	Valor da última medição	Data da última medição	Tipo de Medição	Status	Endereço	Latitude GPS	Longitude GPS	Tipo de Comunicação	Estado	Garantia
FFF415	🔔	22.3 mca	há 5 minutos	Pressão	● Conectado	Rua Expedicionário Almandio Goering 207, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	-28.326549	-52.788501	LoRa	1 - Instalado	-

Nome

FFF415

Dashname

Rua Expedicionário Almandio Goering 207, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil

Endereço

Rua Expedicionário Almandio Goering 207, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil

Latitude

-28.326873049834035

Longitude

-52.78824448585511

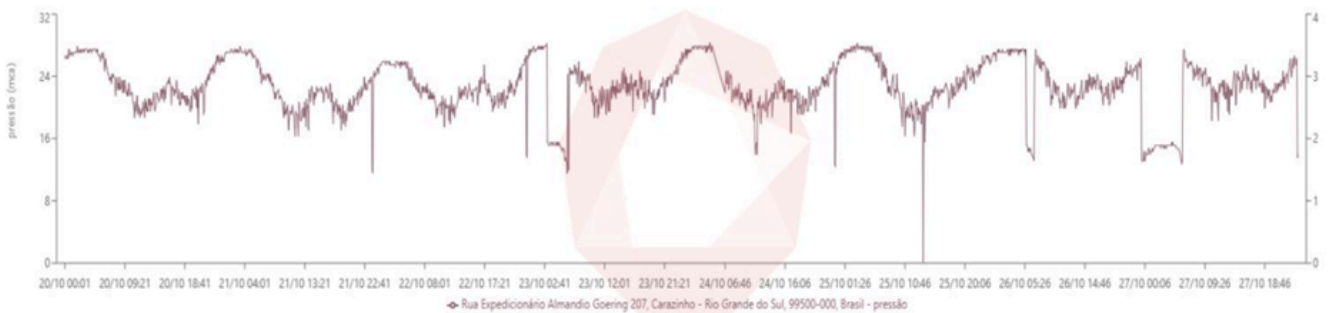
Localidade

Carazinho

📅 Oct 20, 2025 - Oct 28, 2025



Baixar

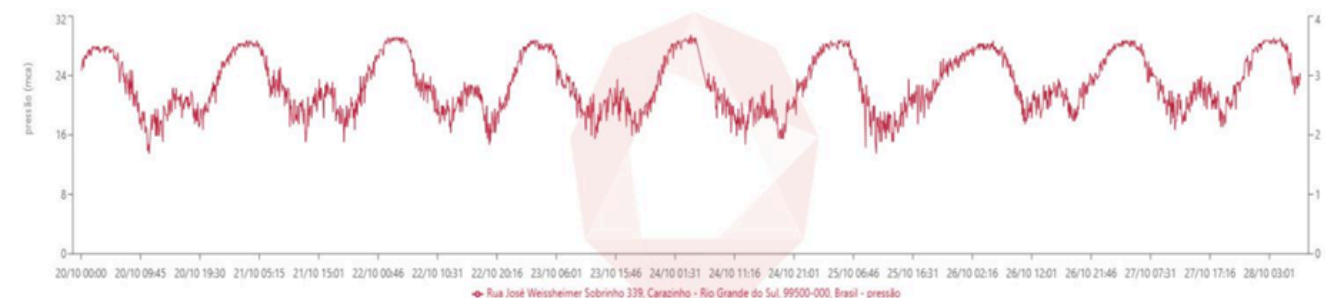


• Em relação ao ponto P17 – Rua José Weissheimer Sobrindo, 339:

Galaxia ID	Alertas	valor da última medição	DATA da última medição	Tipo de Medição	Status	Endereço	Latitude GPS	Longitude GPS	Tipo de Comunicação	Estado	Garantia
FFF673		22.7 mca	há 8 minutos	Pressão	● Conectado	Rua José Weissheimer Sobrinho 339, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	-28.313173	-52.782405	LoRa	1 - Instalado	-

Nome	FFF673	Dashname	Rua José Weissheimer Sobrinho 339, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil
Endereço	Rua José Weissheimer Sobrinho 339, Carazinho - Rio Grande do Sul, 99500-000, Brasil	Latitude	-28.31409482406874
Longitude	-52.78276741504669	Localidade	Carazinho

Oct 20, 2025 - Oct 28, 2025 Baixar



4.7. Análise do ponto P1 (C7)

Foram apresentadas medições realizadas entre as 17h05 do dia 16/10/2025 (quinta-feira) e 15h40 do dia 27/10/2025 (segunda-feira), conforme documento SEI 0540597. Ao analisar os dados, observam-se medições inferiores a 10 m.c.a. na maioria dos dias, sendo o valor mínimo registrado de 4,33 m.c.a. às 10h15 do dia 22/10/2025 (quarta-feira). Essa constatação corrobora os relatos do usuário, que informou que "em determinados horários do dia a pressão é muito baixa, já queimou equipamentos".

A título de exemplo, destacam-se algumas inconsistências observadas:

- Sexta-feira (17/10/2025): dia de alto consumo, com leituras de 7,18 m.c.a.
- Domingo (19/10/2025): pressões registradas em torno de 8,85 m.c.a.
- Segunda-feira (20/10/2025): dia de alto consumo, entre 9h40 e 11h20, o usuário permaneceu praticamente sem abastecimento adequado, com medições próximas de 6 m.c.a. Ainda, entre 12h25 e 13h25, verificaram-se valores inferiores a 10 m.c.a.
- Terça-feira (21/10/2025): entre 9h25 e 11h35 e por volta das 16h00, registraram-se pressões em desconformidade, chegando a 8,99 m.c.a.
- Quarta-feira (22/10/2025): valores mínimos de 4,33 m.c.a. pela manhã e 8,57 m.c.a. à tarde; no horário de pico, a partir das 19h40, verificaram-se medições próximas de 8 m.c.a.
- Quinta-feira (23/10/2025): ocorrência de pressões em desconformidade com o RSAE Unificado.
- Sexta-feira (24/10/2025): dia de alto consumo, com pressões inadequadas entre 12h00 e 14h25 e entre 18h00 e 19h25, chegando a 6,45 m.c.a.
- Sábado (25/10/2025): pressões em desconformidade na parte da manhã (próximas a 6 m.c.a.) e à tarde (em torno de 8,75 m.c.a.).
- Segunda-feira (27/10/2025): novamente, dia de alto consumo, com pressões em desconformidade de forma contínua durante o período da manhã, chegando a 5,62 m.c.a.

O histórico de medições evidencia que as ocorrências não são casos isolados ou pontuais, mas sim problemas recorrentes, observados em praticamente todos os dias do período analisado. Tal situação indica falhas no fornecimento dos serviços prestados pela concessionária, bem como deficiência no acompanhamento e na resolução das demandas reportadas pelos usuários.

Considerando que a concessionária não apresentou os registros completos das reclamações dos usuários - conforme Constatação C5 -, incluindo datas e horários de abertura e de atendimento das solicitações, restou inviabilizada a análise da tempestividade e da efetividade do tratamento das demandas pela concessionária, impossibilitando verificar se houve resposta adequada e dentro de prazo regulamentar às ocorrências de baixa pressão reportadas pelos usuários.

4.8. Análise do ponto P8 (C8)

Foram apresentadas medições realizadas entre as 00h03 do dia 20/10/2025 (segunda-feira) e 23h42 do dia 27/10/2025 (segunda-feira), conforme documento SEI 0540596. Ao analisar os dados, observam-se medições variando de 0 (zero) m.c.a. a 38,60 m.c.a., sendo o menor valor registrado, desconsiderando as medições zeradas, de 3,60 m.c.a. às 13h27 do dia 25/10/2025 (sábado). Essa constatação vem ao encontro com relatos do usuário: "em dias de alto consumo a pressão de água é muito baixa".

A título de exemplo, destacam-se algumas inconsistências observadas:

- Sexta-feira (24/10/2025): dia de alto consumo, valores mínimos de 6,40 m.c.a. às 18h53.
- Sábado (25/10/2025): pressões em desconformidade na parte da manhã (próximas a 4 m.c.a.) e à tarde apresentou o valor mínimo de 3,60 m.c.a., às 13h27.

◦ Domingo (26/10/2025): episódios com pressões em desconformidade durante o período da manhã e à tarde, chegando a 9,20 e 8,00 m.c.a., respectivamente.

4.9. Análise do ponto P9 (C9)

Foram apresentadas medições realizadas entre as 16h35 do dia 17/10/2025 (sexta-feira) e 16h30 do dia 27/10/2025 (segunda-feira), conforme documento SEI 0540600. Ao analisar os dados, observa-se que em 86,35% das medições os resultados estavam inferiores a 10 m.c.a., variando de 2,18 m.c.a. a 12,06 m.c.a., e na média com 7,10 m.c.a., ou seja, praticamente quase todo período o usuário não está atendido com um serviço adequado.

Este caso merece destaque, principalmente quanto ao disposto na REN nº 37/2017 (NR REN 61/2021), tendo em vista que:

- O usuário permaneceu das 16h35 do dia 17/10/2025 (sexta-feira) até as 02h05 do dia 24/10/2025 (sexta-feira), totalizando **153h30** contínuas sem abastecimento adequado, isto é, com pressão inferior a 10 m.c.a.
- Em seguida, o abastecimento normalizou por apenas 6h15, das 2h10 às 8h25 do mesmo dia (24/10/2025), e o usuário voltou a ficar sem abastecimento por mais **16h45** – das 8h30 do dia 24/10/2025 às 1h15 do dia 25/10/2025.
- Após, das 1h20 às 9h35 de sábado (25/10/2025), houve normalização por 8h15.
- Novamente, das 9h35 às 23h45 de sábado (25/10/2025), o usuário permaneceu sem abastecimento nos termos regulamentares, totalizando **14h10**.
- Das 11h40 de domingo (26/10/2025) às 0h25 de segunda-feira (27/10/2025), registrou-se novo período sem abastecimento adequado, totalizando **12h45**.
- Por fim, no último dia monitorado (27/10/2025), o usuário permaneceu das 6h35 às 16h30 (horário final do monitoramento) sem abastecimento adequado, totalizando 9h55.

A REN nº 37/2017 exige que a água seja fornecida com pressões adequadas à economia mais desfavorável dentre todas aquelas pertencentes ao grupo afetado pela interrupção, ou seja, com valores superiores a 10 m.c.a., em observância ao disposto no Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – RSAE:

CAPÍTULO II - DEFINIÇÕES

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se: (...)

XXI – Normalização do abastecimento: término do evento de interrupção do abastecimento, caracterizado pelo fornecimento de água com pressões adequadas à economia mais desfavorável dentre todas aquelas pertencentes ao grupo afetado pela interrupção, observando-se as pressões dinâmica mínima e estática máxima estabelecidas na NBR 12218, de julho de 1994, ou no Regulamento de Serviços de Água e Esgoto do delegatário, aprovado pela AGERGS;

Diante disso, cabe citar o intervalo estabelecido no artigo 40 da Resolução Normativa nº 66/2022 da AGERGS – Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE):

CAPÍTULO VII - DOS IMÓVEIS - SEÇÃO I - DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 40. A delegatária fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) m.c.a. de pressão dinâmica mínima e 50 (cinquenta) m.c.a de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro (...).

Assim, entende-se que o caso enquadra-se como passível de compensação financeira, nos termos da REN nº 37/2017, conforme o art. 3º da referida norma (NR REN nº 61/2021), que dispõe sobre a compensação financeira a usuários em decorrência da interrupção de longa duração do abastecimento de água. **Considera-se de longa duração a interrupção igual ou superior a 12 horas consecutivas**, excetuadas as situações de caso fortuito, força maior ou causadas por ação de terceiros.

Considerando apenas as medições realizadas entre as 16h35 do dia 17/10/2025 (sexta-feira) e 16h30 do dia 27/10/2025 (segunda-feira), o usuário totaliza **197 horas** sem abastecimento adequado, sendo, portanto, passível de compensação financeira nos termos da REN nº 37/2017.

Por fim, entende-se que a situação verificada no ponto P9 não se trata de caso isolado, devendo a concessionária estender a análise a todos os imóveis afetados pela falta de abastecimento adequado, em conformidade com o disposto no art. 2º, inciso XXI, da REN nº 37/2017.

4.10. Análise do ponto P13 (C10)

Foram apresentadas medições realizadas entre as 00h04 do dia 20/10/2025 (segunda-feira) e 23h59 do dia 27/10/2025 (segunda-feira), conforme documento SEI 0540604. Ao analisar os dados, observam-se medições variando de 0 (zero) m.c.a. a 12,30 m.c.a., sendo o menor valor registrado, desconsiderando as medições zeradas, de 7,60 m.c.a. às 15h39 do dia 25/10/2025 (sábado). Essa constatação vem ao encontro com relatos do usuário (nº 197 e 186): *“relato de problemas no abastecimento; queimou equipamentos internos”*.

Verificou-se falta de monitoramento para o dia 20/10/2025 (segunda-feira) entre as 9h39 e 12h54 e após as 22h39, e para o dia 21/10/2025 (terça-feira) entre 1h39 e 3h04 e após as 20h39. Para os demais dias, o monitoramento apresenta-se como segue:

- Quarta-feira (22/10/2025): entre as 10h44 e 11h49, valores mínimos próximos a 8 m.c.a.
- Quinta-feira (23/10/2025): entre as 10h24 e 11h29, valores mínimos em 8,80 m.c.a.
- Sexta-feira (24/10/2025): pressões inferiores no início da tarde e no início da manhã, valores mínimos próximos a 9 m.c.a.
- Sábado (25/10/2025): pressões em desconformidade na parte da tarde (mínimo chegou a 7,60 m.c.a.).
- Segunda-feira (27/10/2025): com pressões próximas de 8 m.c.a.

Por mais que este ponto tenha apresentado um quantitativo menor de inconformidades em relação à pressão de água, é balizador o que foi constatado pela equipe de fiscalização em campo da AGERGS: *“verificou-se que este ponto apresentava baixa vazão, inviabilizando o abastecimento adequado”*. Na ocasião, ao abrir as torneiras dos pontos P12 e P13, ainda que as tomadas de pressão tenham indicado valores de 12,00 m.c.a. e 14,00 m.c.a.,

respectivamente, o usuário praticamente não tinha água suficiente no imóvel, especialmente quando havia o uso simultâneo de outra torneira ou equipamento que consumisse água da rede da concessionária.

Assim, cabe aqui algumas considerações sobre a relação entre pressão e vazão de água. A pressão é a força que impulsiona a água através das tubulações, enquanto a vazão corresponde ao volume efetivo que escoar por unidade de tempo. Embora estejam relacionadas, não são grandezas equivalentes: pode haver pressão adequada sem que a vazão seja suficiente, em casos de restrições hidráulicas, subdimensionamento de tubulação (tubulação precária), presença de ar na rede, obstruções ou fechamento parcial de registros.

Para que o usuário perceba um abastecimento normal, é necessária a combinação de pressão adequada e vazão suficiente, condições que devem ser atendidas simultaneamente para que o serviço seja considerado adequado, conforme preceitua o RSAE da AGERGS.

4.11. Análise do ponto P15 (C11)

Foram apresentadas medições realizadas entre as 00h04 do dia 20/10/2025 (segunda-feira) e 23h59 do dia 27/10/2025 (segunda-feira), conforme documento SEI 0540599. Ao analisar os dados, observam-se medições variando de 4,80 m.c.a. a 23,10 m.c.a.

Para este ponto em específico, considerando a ausência de justificativas por parte da concessionária para as pressões inferiores ao disposto no RSAE Unificado, apresentam-se a seguir os períodos em que foram registradas pressões abaixo de 10 m.c.a.:

- Quinta-feira (23/10/2025): entre as 3h09 e 6h24, com valores médios de 7,68 m.c.a.
- Sexta-feira (24/10/2025): medições próximas à meia-noite registraram valores de 5,20 m.c.a.
- Domingo (26/10/2025) e segunda-feira (27/10/2025): episódios de pressão em desconformidade entre 5h39 e 6h49, e novamente entre 23h34 e 23h59, com valores próximos a 6 m.c.a.

4.12. Análise do ponto P16 (C12)

Entre as 00h01 do dia 20/10/2025 (segunda-feira) e 23h56 do dia 27/10/2025 (segunda-feira), conforme documento SEI 0540602, foram registradas medições de pressão variando de 11,60 m.c.a. a 28,30 m.c.a., valores que se enquadram nos limites estabelecidos pelo RSAE Unificado.

4.13. Análise do ponto P17 (C13)

Foram apresentadas medições realizadas entre as 00h00 do dia 20/10/2025 (segunda-feira) e 08h56 do dia 28/10/2025 (terça-feira), conforme documento SEI 0540602. Ao analisar os dados, observam-se medições variando de 13,50 m.c.a. a 29,50 m.c.a., portanto, em conformidade com o disposto no RSAE Unificado.

5. NÃO CONFORMIDADES

5.1. Não conformidade NC1

Conforme constatações, os pontos P1, P8, P9, P13 e P15 apresentaram pressão em **DESCONFORMIDADE** com o intervalo estabelecido no artigo 40 da Resolução Normativa n.º 66/2022 da AGERGS - Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – RSAE:

CAPÍTULO VII - DOS IMÓVEIS - SEÇÃO I - DAS INSTALAÇÕES PREDIAIS DE ÁGUA E ESGOTO

Art. 40. A delegatária fornecerá o serviço de abastecimento de água com intervalo entre 10 (dez) m.c.a. de pressão dinâmica mínima e 50 (cinquenta) m.c.a. de pressão estática máxima, medidas no quadro do hidrômetro (...).

O não cumprimento das condições e metas estabelecidas em contrato e regulamentos prejudica a prestação de um **serviço adequado** aos usuários, em especial às condições de continuidade, eficiência e segurança, com destaque para os pontos P1, P8, P9, P12, P13 e P15:

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO DO REGULAMENTO

*Art. 2.º. As delegatárias são responsáveis pela prestação de **serviço adequado** a todos os usuários, na forma da legislação aplicável, satisfazendo as condições de regularidade, generalidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, modicidade das tarifas e cortesia no atendimento, cabendo-lhes também prestar informações para a defesa de interesses individuais e coletivos.*

Assim, caracteriza-se a **não conformidade** na prestação do serviço e cada um dos pontos de vistoria em desconformidade.

6. DETERMINAÇÕES

6.1. Determinação D1 - Adoção de medidas corretivas para adequação da pressão na rede de abastecimento de água

A Equipe de Fiscalização determina que a concessionária apresente um **plano de solução** para adequar as pressões da rede de abastecimento às normas vigentes, contendo:

1. **Diagnóstico técnico detalhado** das causas das não conformidades verificadas, com base nas medições realizadas e nos relatos de usuários.
2. **Solução técnica a ser adotada**, contemplando medidas com prazo razoável para a correção dos problemas de pressão.
3. **Cronograma detalhado** de elaboração do projeto, contratação e execução das obras e serviços necessários para adequação da pressão na rede de distribuição.
4. **Medidas emergenciais** a serem implementadas de imediato para minimizar os impactos aos usuários afetados, incluindo eventuais ações de instalação de equipamentos de reforço de pressão e ajustes operacionais.

5. Plano de comunicação com os usuários, incluindo informações claras sobre os prazos de execução das melhorias e os canais para registro de reclamações e acompanhamento das ações.

O plano de solução deve conter os aspectos acima referidos em relação a cada um dos pontos objeto de não conformidade, no caso, P1, P8, P9, P12 e P13.

Prazo de atendimento: **60 (sessenta) dias**.

6.2. Determinação D2 - Apresentação dos dados requisitados no Ofício Nº 222/2025 – DSI

Considerando que a concessionária não apresentou integralmente as informações requisitadas nos Ofícios Nº 210/2025 – DSI e Nº 222/2025 – DSI, determina-se que apresente, no prazo de resposta ao Termo de Notificação, os dados completos e organizados em planilha *Excel*, conforme requisitado, a fim de possibilitar a análise técnica da equipe de fiscalização da AGERGS quanto ao acompanhamento das reclamações dos usuários, à recorrência dos problemas de pressão e à efetividade das ações corretivas adotadas.

6.3. Determinação D3 - Compensação financeira nos termos da REN Nº 37/2017 (NR REN 61/2021)

Diante da constatação C9, determina-se que a concessionária apresente, no prazo de resposta ao Termo de Notificação, a comprovação de que efetuou a compensação financeira ao usuário do ponto P9, bem como aos demais imóveis afetados pela falta de abastecimento adequado, uma vez que se entende não se tratar de caso isolado, nos termos da REN nº 37/2017 (NR REN nº 61/2021).

A comprovação deverá conter, no mínimo:

- a) o período em que cada imóvel permaneceu sem abastecimento adequado, indicando o início e o término de cada interrupção;
- b) a duração total das interrupções;
- c) o número total de imóveis atingidos;
- d) o valor compensado individualmente por imóvel; e
- e) a competência em que a compensação financeira foi efetivada.

Assinale-se que a CORSAN, para fins de cálculo da compensação financeira, deverá comprovar o momento exato de normalização do abastecimento, de modo a garantir que os valores compensatórios creditados aos usuários reflitam de forma fidedigna a duração real da interrupção, em conformidade com o art. 5º da REN nº 37/2017.

7. CONCLUSÕES

Com base nas medições realizadas e nas reclamações dos usuários, a fiscalização identificou 6 (seis) pontos com pressão em desconformidade com o estabelecido pelo Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (RSAE), sendo 2 (dois) decorrentes de constatação em campo quanto à vazão insuficiente (P12 e P13) e 4 (quatro) resultantes da análise dos dados registrados pelos *dataloggers* (P1, P8, P9 e P15). Tais pontos evidenciam variações significativas de pressão e vazão em determinados períodos do dia, comprometendo a qualidade do abastecimento.

Diante disso, esta Diretoria determinou que a concessionária elabore um plano de solução para corrigir as não conformidades identificadas. Esse plano deve incluir diagnóstico técnico, medidas corretivas com prazos definidos e ações emergenciais para minimizar impactos aos usuários. Além disso, a CORSAN deve comunicar claramente aos consumidores os prazos e etapas das melhorias.

Com base na constatação C9, verificou-se que o usuário do ponto P9 permaneceu por diversos períodos superiores a 12 horas consecutivas sem abastecimento adequado, com pressões inferiores ao mínimo regulamentar de 10 m.c.a., configurando interrupção de longa duração, conforme disposto na REN nº 37/2017 (NR REN nº 61/2021). Considerando que o monitoramento realizado abrangeu apenas parte do mês e que a ocorrência não se caracteriza como caso isolado, mas pode atingir outros imóveis da mesma área de abastecimento, a CORSAN deverá comprovar a efetiva realização da compensação financeira ao referido usuário e aos demais imóveis potencialmente afetados, observando os períodos de interrupção, a normalização do serviço e os valores compensados, conforme previsto na regulamentação vigente.

A fiscalização reforça a importância de manter um monitoramento contínuo da variação de pressão na rede, de forma a garantir um abastecimento eficiente e evitar prejuízos aos usuários. A manutenção da pressão dentro dos padrões regulamentares é essencial para assegurar a regularidade, a eficiência e a segurança dos serviços prestados, prevenindo inconformidades com as normas desta Agência Reguladora e, consequentemente, a aplicação de penalidades decorrentes da permanência dessas não conformidades.

Por fim, destaca-se que a delegatária permanece responsável pela adequação das condições de fornecimento de água e pela correção de eventuais problemas técnicos, conforme previsto na legislação vigente. A fiscalização da AGERGS tem caráter orientador e busca contribuir para a melhoria contínua dos serviços de abastecimento de água no município. Caso as determinações não sejam atendidas, poderão ser adotadas medidas regulatórias cabíveis.

ANEXOS

É parte integrante do presente Relatório de Fiscalização:

1. Relatório Fotográfico: contém fotos, imagens e observações da Equipe de Fiscalização (0541693).





Documento assinado eletronicamente por **Vagner da Silva Godoy, Especialista em Regulação**, em 12/11/2025, às 14:40, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.agergs.rs.gov.br/processos/verifica.php> informando o código verificador **0541692** e o código CRC **8B35E756**.
