



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 53/2024 - DQ

I - OBJETIVOS

Verificar o cumprimento do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado - REN nº 66/2022 e da legislação em vigor do setor de saneamento referente aos limites de pressão na rede de água no município de Bom Jesus. O art. 40 que determina a **delegatária fornecer 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.**

II - TEMPESTIVIDADE DA MANIFESTAÇÃO

Nos termos do art. 14 da Resolução Normativa REN Nº 32 da AGERGS, passamos a examinar a tempestividade da manifestação apresentada pela delegatária.

1) A delegatária foi oficiada em 30 de julho de 2024 (terça-feira) através do Ofício Nº 148/2024 - DQ (0446742), com confirmação da entrega na mesma data (0447486), **com prazo para disponibilização das informações até 8 de agosto de 2024 (quinta-feira);**

2) A delegatária encaminhou, via *e-mail* (0448930), as manifestações à AGERGS no dia **8 de agosto de 2024 (quinta-feira)** através da Carta nº 2210/2024 – SUPRIN/DP (0448931) e Anexos.

3) Logo, considera-se **TEMPESTIVA a manifestação protocolada** até a presente data.

III - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização contou com a participação da seguinte equipe técnica da AGERGS:

- Ivando Stein – Técnico Superior Eng.º Civil;
- Ricardo Pereira da Silva – Técnico Superior Eng.º Civil;
- Daniella Baldasso – Técnica Superior Contadora.

Além disso, por parte da delegatária:

- Edevaldo Antônio Morais Tramontin.

IV - INFORMAÇÕES DA DELEGATÁRIA

Empresa: CORSAN - Companhia Rio-grandense de Saneamento

Endereço: Rua Caldas Júnior, 120, 18º andar - Centro Histórico, Porto Alegre - RS, 90010-260

Telefone: (51) 3215-5600

V - METODOLOGIA E ABRANGÊNCIA

A metodologia de fiscalização foi baseada nas normas e instruções regulatórias da AGERGS, bem como na legislação do setor e no Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado, que será denominado de RSAE no decorrer deste relatório.

Inicialmente, a equipe de fiscalização realizou um levantamento dos locais que apresentavam problemas de pressão (medidas fora do intervalo estabelecido no artigo 40 da Resolução Normativa nº 66/2022 da AGERGS). Para isso, foram analisados os registros da Ouvidoria da AGERGS de denúncias/reclamações de usuários dos serviços de abastecimento de água por problemas de Pressão na Rede de Abastecimento de Água (baixa ou alta/excesso). Do mesmo modo, o histórico de compensações realizadas por interrupções prolongadas do serviço de abastecimento de água e demais processos referentes ao município nesta Agência Reguladora.

Além disso, foi enviado em 31 de julho de 2024, via *e-mail* (0448870), o Ofício Nº 323/2024 - GP-CS (0447025) ao Poder Concedente, para informar sobre a fiscalização e para que, caso tivesse conhecimento acerca dos locais que apresentam problemas de pressão inadequada na rede de distribuição de água (seja pressão baixa ou alta), apresentasse esses pontos para incluir no plano de fiscalização.

Desta forma, foi utilizado o critério de verificação por amostragem, baseada na análise da documentação e dados fornecidos pela delegatária, reclamações da Ouvidoria e demais expedientes referentes ao município.

Em relação aos pontos de monitoramento de pressão, as medições foram realizadas próximas aos pontos de entrega de água (hidrômetro ou torneira próxima). 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.

Seguindo a metodologia consolidada de fiscalização desta Agência Reguladora, para cada Constatação (C) apresentam-se as Não Conformidades (NC), Determinações (D) e Recomendações, caso existentes.

A existência de problemas técnicos eventualmente não observados não exime a delegatária de monitorá-los e corrigi-los permanentemente. A fiscalização da AGERGS não diminui, nem exime de responsabilidade a delegatária, quanto à adequação das instalações, à correção e à legalidade de operação e aos atos que praticar na prestação do serviço. Ressalta-se que a delegatária será responsável pelos danos que porventura decorrerem para o Poder Concedente, usuários ou para terceiros, nas atividades exercidas em função dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.

VI - CONSTATAÇÕES, DETERMINAÇÕES, RECOMENDAÇÕES E NÃO CONFORMIDADES

Com o intuito de verificar os serviços de abastecimento de água prestados pela delegatária, passa-se à análise das medições de pressões realizadas na Fiscalização Técnica *in loco* em **14 de agosto de 2024 (quarta-feira)**. A Figura 1 apresenta a distribuição dos pontos monitorados no município.

Figura 1 - Mapa com a distribuição dos pontos monitorados



Constatação (C.1) - Análise de reclamações recebidas na Ouvidoria da AGERGS

Realizou-se a análise dos registros da Ouvidoria da AGERGS de denúncias/reclamações de usuários dos serviços de abastecimento de água por problemas de Pressão na Rede de Abastecimento de Água (baixa ou alta) no período de 01/01/2024 até 31/07/2024. Nota-se que há uma manifestação (Rua São José, n° 283 - documento 0447494) sobre os problemas de pressão. Na fiscalização *in loco* o referido ponto foi definido como P4.

Constatação (C.2) - Análise de reclamações recebidas pelo Poder Concedente

Através do Ofício 0050/2024 (doc. 0448872), em 8 de agosto de 2024, a Câmara Municipal de Bom Jesus informa que“(...) *afim de dar ciência dos locais que apresentam problemas de pressão, alta ou baixa, informa esta Entidade Reguladora que, foi verificado que os locais em que estão em contrariedade são os bairros Santa Catarina e Conceição*”. (grifou-se)

A equipe de fiscalização definiu os seguintes pontos de acordo com os bairros destacados pela Câmara Municipal:

- Bairro Santa Catarina: TERESA BARONI,814 e GETÚLIO VARGAS,1315 - respectivamente P8 e P9 na presente fiscalização;
- Bairro Conceição: SETE DE SETEMBRO,1010 e SETE DE SETEMBRO,829 - respectivamente P14 e P16 na presente fiscalização.

Constatação (C.3) - Pressão na Rede de Abastecimento de Água

Na presente fiscalização de pressão na rede de abastecimento de água foram avaliados 19 pontos na área atendida pela delegatária. O Quadro 1 apresenta a relação dos endereços monitorados, sendo que as medições realizadas resultaram em pressões variando entre 0 (zero) e 36 m.c.a e de, aproximadamente, 15,68 m.c.a na média da amostra de medições.

Quadro 1 - Resultado das medições realizadas

Pontos	Endereço (Rua, Avenida,)	Hora	Pressão (m.c.a)
--------	---------------------------	------	-----------------

P1	FELISBERTO MOREIRA FINGER,380	10:43	36
P2	MANOEL SILVEIRA AZEVEDO,2536	10:51	19
P3	HAITI,46	11:00	18
P4	SÃO JOSÉ,283	11:12	4
P5	MATILDE TIETBOHL,380	11:20	0
P6	MATILDE TIETBOHL,48	11:32	23
P7	ANATALIO DE SOUZA LIMA,141	11:39	4
P8	TERESA BARONI,814	13:19	19
P9	GETÚLIO VARGAS,1315	13:27	16
P10	PROTÁSIO ALVEZ,115	13:37	7
P11	MAURÍCIO CARDOSO,428	13:47	10
P12	LAURINDO PAIM,1725	13:53	13
P13	LEOVERGILDO DA FONSECA,256	14:03	30
P14	SETE DE SETEMBRO,1010	14:10	12
P15	ARTUR DA SILVA FERREIRA,900	14:18	10
P16	SETE DE SETEMBRO,829	14:26	14
P17	BORGES DE MEDEIROS,831	14:33	14
P18	ANITA GARIBALDE,140	14:44	28
P19	DAS MAÇAS,86	14:55	21

É de se verificar que, considerando as medições feitas nos horários indicados, em 15 pontos as pressões obtidas ficaram dentro da faixa estabelecida pelo RSAE Unificado - entre 10 e 50 m.c.a. No entanto, para os demais pontos, ao perceber que há 4 (quatro) menores que 10 m.c.a (P4, P5, P7 e P10), representando mais de 21% da amostra, constata-se que estão em desacordo com o que é previsto no Regulamento de Serviços de Água e Esgoto e na legislação atual do setor de saneamento.

Apenas para constar, o § 1º do art. 40 apresenta uma eventual exceção à norma: "*Os valores de pressão estática superiores à máxima e da pressão dinâmica inferiores à mínima poderão ser admitidos, desde que justificados técnica e economicamente*". Posto isto, cabe aqui fazer apontamentos de que essa exceção é considerada apenas para casos específicos, não podendo generalizar e ser justificativa cabível, já que não constitui motivo de ordem técnica a eventual incapacidade do fornecimento de água nos limites de pressão estabelecidos no RSAE Unificado e da legislação em vigor do setor de saneamento.

É preciso insistir também na necessidade de um **serviço adequado** aos usuários. Uma pressão adequada na rede de abastecimento de água é fundamental para garantir que a água seja distribuída de maneira eficaz para todas as áreas da rede, incluindo locais mais elevados e distantes da fonte de abastecimento, garantindo que o serviço seja prestado de forma confiável e **contínua**, sem interrupções prolongadas ou frequentes. Assim, uma pressão de água abaixo do nível recomendado pode resultar em diversos problemas que afetam a **eficiência** do sistema de abastecimento e a satisfação dos usuários.

Portanto, manter a pressão de água dentro dos limites recomendados não apenas promove a eficiência e continuidade dos serviços, mas também contribui para a segurança e a integridade das instalações e equipamentos dos usuários. A qualidade na prestação dos serviços também é tratada no artigo 2º do RSAE Unificado.

Não Conformidade (NC.1) - Pressão na Rede de Abastecimento de Água

Diante das medições apresentadas, constatam-se pressões em **DESCONFORMIDADE** com o intervalo definido no artigo 40 da Resolução Normativa nº 66/2022 da AGERGS - Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado.

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 (...). (grifou-se).*

Outrossim, restando prejudicada a prestação de um **serviço adequado** aos usuários, em especial às condições de continuidade, eficiência e segurança:

CAPÍTULO I - DO OBJETIVO DO REGULAMENTO

*Art. 2º. 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. (grifou-se).*

Cumpra-nos assinalar que, nos termos do art. 22, II, da Lei nº 11.445/2007 (atualizada pela Lei nº 14.026/2020), que estabelece diretrizes nacionais para o saneamento básico, a garantia do cumprimento das condições e metas estabelecidas é um dos objetivos da regulação, perseguidos pela AGERGS.

Determinação (D.1) - Apresentar o Certificado de Calibração do manômetro

Apresentar o certificado de calibração para o manômetro (ver Figura 2) utilizado nas verificações de pressão no dia do monitoramento.

Figura 2 - Manômetro utilizado nas medições de pressão



Constatação (C.4) - Observações da equipe de campo no dia das medições de pressão

No decorrer dos trabalhos de tomada de pressão na rede, foram coletados relatos de usuários que mencionaram variações na pressão da água em diferentes horários e dias, mesmo nos pontos monitorados que apresentaram pressões superiores a 10 m.c.a, como se pode observar no Quadro 2. No que pese parte dos resultados das medições realizadas no dia e horário desta vistoria resultarem medições em conformidade com o previsto pelo RSAE, não é possível afirmar que não tenha havido resultados insatisfatórios de pressão em outros horários ou dias, já que a tomada de pressão apresentada no presente expediente verificou o atendimento para aquele horário específico.

Quadro 2 - Observações da equipe de campo no dia das medições de pressão

Pontos	Endereço (Rua, Avenida,)	Hora	Pressão (m.c.a)	Observação
P1	FELISBERTO MOREIRA FINGER,380	10:43	36	CORSAN: melhorou abastecimento após conserto de vazamento na rede.
P4	SÃO JOSÉ,283	11:12	4	Usuário relatou de desabastecimento frequente.
P5	MATILDE TIETBOHL,380	11:20	0	Usuário relatou que falta água praticamente o dia todo.
P7	ANATALIO DE SOUZA LIMA,141	11:39	4	Usuário relatou que falta água frequente.
P10	PROTÁSIO ALVEZ,115	13:37	7	Usuário relatou que sempre está sem água. Ainda, indicou outro ponto para a equipe fiscalizar (P17).
P11	MAURÍCIO CARDOSO,428	13:47	10	Área com baixa pressão.
P13	LEOVERGILDO DA FONSECA,256	14:03	30	CORSAN: melhorou a vazão após interligação com rede de \varnothing 60mm. A rede antiga era precária (\varnothing 32mm). A vazão ainda é baixa.
P15	ARTUR DA SILVA FERREIRA,900	14:18	10	Usuário (nº 859) relatou baixa pressão em certos horários.
P16	SETE DE SETEMBRO,829	14:26	14	CORSAN: Nas proximidades, consertados três vazamentos na rede.
P17	BORGES DE MEDEIROS,831	14:33	14	Ponto indicado pelo usuário (P10). Falta de pressão em determinados horários.

Assim, é importante a análise mais aprofundada para identificar a causa específica ou as causas subjacentes da variação de pressão da água nos pontos monitorados no município. Uma abordagem proativa para resolver esses problemas é essencial para garantir um fornecimento com pressão adequada de água para todos os usuários, independente do horário.

Determinação (D.2) - Monitorar com datalogger de Pressão determinados pontos

Com o intuito de constatar a normalização dos serviços prestados, considerando que pode haver alguns pontos em que a pressão varie em determinados horários e, também, o cumprimento das Resoluções Normativas do Conselho Superior da AGERGS, em especial a REN nº 66/2022 - Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado e da legislação em vigor do setor de saneamento, nesses termos, **requisita-se à delegatária monitorar a pressão de água com datalogger de Pressão, por um período mínimo de 7 (sete) dias consecutivos e intervalo de registro de 15 minutos**, conforme locais constantes no Quadro 3.

Quadro 3 - Locais para monitorar com datalogger de Pressão

Pontos	Endereço (Rua, Avenida,)
P11	MAURÍCIO CARDOSO,428
P17	BORGES DE MEDEIROS,831

Assim, determinamos que, no prazo de manifestação ao Termo de Notificação, sejam disponibilizados os resultados das medições de pressão registradas pelos equipamentos.

Constatação (C.5) - Monitoramento realizado pela delegatária em determinados pontos

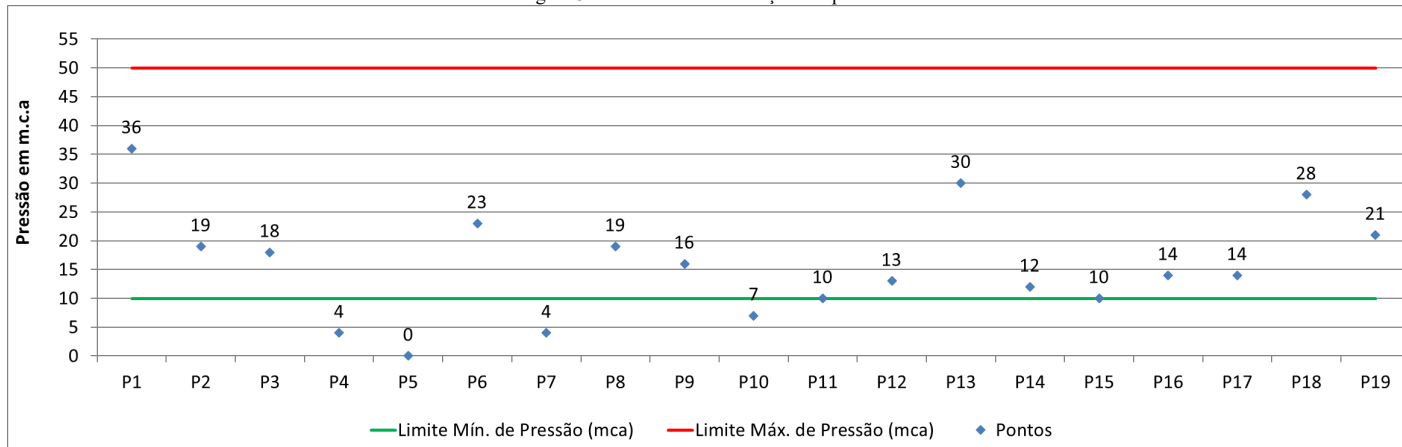
Em resposta ao item 4 do Ofício Nº 148/2024 - DQ, a delegatária apresentou a relação dos Pontos em que há monitoramento no município para verificar a variação de pressão ao longo dos dias, conforme consta no Informativo Técnico (doc. 0449028). Observa-se que há 3 (três) Loggers instalados. No entanto, somente um está enviando as medições de pressão - Rua Anatólio de Souza Lima.

IX – CONSIDERAÇÕES FINAIS

A ação fiscalizadora desenvolvida nesta delegatária, no município de **Bom Jesus**, teve como objetivo verificar o cumprimento do Regulamento de Serviços de Água e Esgoto - RSAE Unificado - REN nº 66/2022 referente aos **limites de Pressão na rede de água**, bem como identificar eventuais pontos críticos na rede de distribuição.

É de se verificar que, considerando as medições feitas nos horários indicados, em 15 pontos as pressões obtidas ficaram dentro da faixa estabelecida pelo RSAE Unificado - entre 10 e 50 m.c.a. No entanto, conforme se observa na Figura 3, 4 (quatro) pontos apresentaram resultados em desconformidade ao previsto no RSAE Unificado - P4, P5, P7 e P10. Registre-se, ainda, que devido a oscilações de pressão em determinados horários e dias, não há como precisar se os demais pontos de rede apresentam-se constantes em outros períodos. Diante disso, faz-se necessário o uso de monitoramento com *datalogger* de pressão, conforme determinação desta Diretoria de Qualidade dos Serviços e já utilizado pela delegatária em alguns pontos do sistema.

Figura 3 - Resultados das medições de pressões



Nesta fiscalização, foram feitas **5 (cinco) Constatações (C)**, expedidas **2 (duas) Determinações (D)** e identificada **uma Não Conformidade (NC)** que se refere a irregularidades a serem sanadas pela delegatária

Tenha-se presente que os serviços prestados pela delegatária apresentam-se em constante fiscalização por parte desta Agência no âmbito das Fiscalizações Técnicas e Fiscalizações de Qualidade da Prestação dos Serviços. Este relatório visa contribuir para a melhoria contínua do sistema de abastecimento de água no município.

Em resumo, o monitoramento constante da variação de pressão é essencial para garantir a operação eficiente e confiável da rede de abastecimento de água e garantir que os usuários recebam água de qualidade e com pressão adequada. Com base nesses dados, a delegatária pode tomar medidas corretivas, como ajustar as válvulas e bombas, reparar vazamentos ou realizar manutenção preventiva para evitar problemas futuros.

Por fim, a quantidade de Não Conformidades e os correspondentes temas abordados na fiscalização que apresentaram procedimentos incorretos ou não conformes indicam que a empresa deve desenvolver ações de ajustes e monitoramento contínuo na qualidade do fornecimento de água, objetivando a busca contínua na qualidade dos seus processos, serviços e atendimento aos usuários em observância à legislação.

ANEXOS

É parte integrante do presente Relatório de Fiscalização:

1. Anexo I - Relatório Fotográfico e observações da equipe de campo durante a fiscalização de pressão (doc. 0450430).



Documento assinado eletronicamente por **Daniella Baldasso, Técnica Superior**, em 05/11/2024, às 20:46, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Técnico Superior**, em 06/11/2024, às 11:40, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Pereira da Silva, Técnico Superior**, em 07/11/2024, às 10:17, 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 **0450227** e o código CRC **47AC3773**.
