



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 ACOMPANHAMENTO DE FISCALIZAÇÃO Nº 26/2025 - DSI

I – OBJETIVOS

Este relatório tem como **objetivo** analisar a manifestação apresentada pela **CORSAN**, em resposta ao **Relatório de Fiscalização nº 4/2025** (0479639) e ao **Termo de Notificação nº 4/2025** (0479745), ambos referentes à fiscalização do monitoramento de pressão no sistema de abastecimento de água no município de **Eldorado do Sul**, em conformidade com o Regimento Interno da AGERGS. A fiscalização original visou verificar o cumprimento do Regulamento de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – **RSAE** e da legislação em vigor do setor de saneamento, bem como o atendimento da empresa aos usuários com base em reclamações de falta ou excesso de pressão

II - INFORMAÇÕES DA FISCALIZAÇÃO

A fiscalização que originou este acompanhamento foi conduzida pela Equipe de Fiscalização da Diretoria de Saneamento e Irrigação – DSI da AGERGS.

- **Processo SEI:** 001883-39.00/24-5
- **Data da Fiscalização Presencial:** 04 de fevereiro de 2025
- **Local da Fiscalização:** Eldorado do Sul
- **Modalidade:** Presencial (vistoria), com verificação de pontos de pressão selecionados a partir de reclamações e pontos sugeridos por usuários.
- **Equipe de Fiscalização:**
 - Ivando Stein – Especialista em Regulação – Engenheiro Civil.
 - Ricardo Samuel Citolin – Especialista em Regulação Eng. Eletricista.

• **Tempestividade da manifestação:**

◦ Nos termos do artigo 14 da Resolução Normativa nº 32/2016 da AGERGS, passamos a examinar a tempestividade da manifestação apresentada pela delegatária.

1) A delegatária foi notificada do Termo de Notificação nº 4/2025 - DSI (0479745) em 12 de fevereiro de 2025 (quarta-feira), com prazo para manifestação de 15 dias, conforme confirmação de entrega - documento 0481167.

2) A delegatária, no dia 25 de fevereiro de 2025 (terça-feira), através do *e-mail* (0484301), encaminhou a Carta nº 560/2025 – Regulatório Técnico (0484302) solicitando dilação do prazo para a manifestação. Em resposta, esta Diretoria, através do *e-mail* (0484652), concedeu a dilação do prazo até 14 de março de 2025 (sexta-feira).

3) Em 14 de março de 2025 (sexta-feira), a delegatária encaminhou o *e-mail* (0487895) contendo as manifestações à AGERGS, através da Carta nº 672/2025 – Regulatório Técnico (0487896).

4) Logo, considera-se **tempestiva a manifestação protocolada** até a presente data.

III - IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE FISCALIZADO

- **Empresa:** Companhia Riograndense de Saneamento - **CORSAN**.
- **Qualificação:** Prestadora dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário.
- **Endereço da Sede:** Rua Caldas Júnior, 120, 18º andar - Centro Histórico, Porto Alegre - RS, 90010-260.
- **CNPJ:** 92.802.784/0001-90.
- **Representante Legal:** Samanta Popow Takimi, Diretora-Presidente da Corsan.

IV – PARECER DO AGENTE FISCALIZADOR COM RELAÇÃO À MANIFESTAÇÃO APRESENTADA PELO AGENTE FISCALIZADO

A seguir são apresentados os pareceres, no âmbito das competências deste Diretoria, em relação às manifestações apresentadas pela delegatária na Carta n.º 577/2025 (0484770), Carta n.º 706/2025 (0489591) e Carta n.º 786/2025 – Regulatório Técnico (0493315) sobre os apontamentos apresentados no Relatório de Fiscalização nº 4/2025 (0479639).

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

Diante das medições apresentadas, constata-se pressão 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 (...).

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

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. (grifou-se).

Cumpre-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.

Manifestação do Agente Fiscalizado - NC.1:

◦ Vide Carta n.º 577/2025 – Regulatório Técnico (0484770):

"Informamos que o P7 (acima indicado) está incluído no escopo do atendimento da determinação D2 (item a seguir tratado), trabalho este no qual será então definido o plano de ação com as medidas corretivas para adequação da pressão na rede de abastecimento de água."

◦ Vide Carta n.º 786/2025 – Regulatório Técnico (0493315):

"Informamos que o P7 (acima indicado), o qual estava incluído no escopo do atendimento da determinação D2 (item a seguir tratado), teve a sua adequação de pressão na rede de abastecimento de água, o qual foi obtido com base no diagnóstico realizado in loco (em que se identificou a causa do problema daquele setor) e nas medidas corretivas definidas no plano de ação proposto. Nesse sentido, podemos afirmar que as providências foram efetivas para resolução de subpressão que vinha sendo constatada no local. Abaixo, seguem as imagens ilustrativas, como evidência comprobatória da regularização da pressão no referido endereço (14,0 m.c.a., conforme aferição realizada em 12/03/2025). (...)"

Parecer da Entidade Fiscalizadora referente à NC.1:

A Não Conformidade (NC.1) identificou o ponto P7 (Rua Leandro Moraes Souza,595), representando 10% da amostra, com pressões fora do intervalo regulatório estabelecido no Art. 40 da Resolução Normativa nº 66/2022 – RSAE Unificado. Ainda, tal desvio compromete a prestação de um serviço adequado aos usuários, violando os princípios de continuidade, eficiência e segurança previstos no regulamento.

A delegatária informou que o ponto P7 foi inicialmente incluído no escopo da determinação D.2, com previsão de definição de plano de ação específico para adequação da pressão no local. Posteriormente, comunicou a execução das medidas corretivas, baseadas em diagnóstico realizado *in loco*, relatando que a pressão no endereço foi regularizada, com valor aferido de 14,0 m.c.a. em 12/03/2025. Foram apresentadas imagens como evidência da regularização, conforme pág. 3 e 4 da Carta n.º 786/2025- – Regulatório Técnico (0493315).

Embora a delegatária tenha reconhecido a questão no ponto em análise e se comprometido a implementar medidas corretivas, a constatação da irregularidade na prestação do serviço, especialmente no que se refere à pressão da água fora dos limites

estabelecidos no Art. 40 do Regulamento dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – RSAE, evidencia falha no cumprimento das obrigações contratuais e regulatórias. A AGERGS reitera que o serviço prestado deve atender integralmente às condições de continuidade, eficiência e segurança.

Conforme registrado no Relatório de Fiscalização nº 4/2025 (0479639), parte integrante deste processo, foi identificado que algumas demandas dos usuários, classificadas pela CORSAN como “Atendidas” – conforme planilha do processo SEI AGERGS nº 001639-39.00/24-6 (doc. 0479568), abrangendo registros a partir de 1º de janeiro de 2024 – não resultaram em solução efetiva para os consumidores. Tal constatação sugere fragilidades no acompanhamento e na resolutividade das demandas, especialmente em casos como o do ponto P7 (Leandro Moraes Souza), onde há registros sucessivos de reclamações desde outubro de 2024, com protocolos encerrados como “Atendido/Executado”, apesar da persistência do problema, como constatado na presente fiscalização.

Adicionalmente, durante a fiscalização *in loco*, moradores próximos ao referido ponto relataram que a pressão da água permanecia constantemente baixa, corroborando o histórico de reclamações.

Cabe destacar que é responsabilidade da delegatária manter as pressões na rede dentro dos parâmetros estabelecidos pelo RSAE, independentemente da atuação fiscalizatória da Agência, bem como dar tratamento adequado, tempestivo e efetivo às manifestações registradas pelos usuários.

Portanto, considerando:

- Os argumentos apresentados não são suficientes para justificar as não conformidades constatadas;
- A constatação de pressões inadequadas nesse ponto durante a fiscalização;
- O impacto negativo na prestação de serviços que os usuários, até então, recebiam;

Assim, **mantém-se a caracterização de não conformidade** e recomenda-se a **aplicação das penalidades cabíveis** pelo descumprimento das normas regulatórias, em conformidade com o disposto no inciso VIII do artigo 4º da Resolução Normativa nº 13, de 07 de outubro de 2014, que estabelece sanções em caso de falhas na prestação de serviços delegados.

Essa Não conformidade reforça a necessidade de um acompanhamento contínuo e ações preventivas por parte da delegatária para garantir o atendimento integral às disposições do RSAE Unificado e às exigências regulatórias, evitando futuras penalidades. Do mesmo modo, este parecer visa assegurar a adequação dos serviços e a proteção dos usuários, em consonância com os objetivos da regulação e a legislação vigente

Ressalta-se que **a aplicação da penalidade não exige a delegatária de cumprir integralmente as melhorias propostas para sanar os problemas de pressão de água no município**. Ademais, esta Diretoria de Saneamento e Irrigação da AGERGS irá acompanhar as melhorias propostas e demais obras necessárias para adequar a pressão de água nos pontos que se apresentaram desconformes neste expediente, o que poderá coincidir com nova fiscalização.

Determinação (D.1) - 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 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,)
P2	Erohy Salles Rodrigues,43
P5	Santa Catarina, 436

Reforçamos a obrigatoriedade de monitoramento conforme determinação, contendo no mínimo para cada ponto a documentação conforme segue:

- Planilhas detalhadas contendo os dados brutos utilizados na geração dos gráficos.
- Documentação visual do monitoramento com identificação clara, contendo dados de hora, local e georreferenciamento.
- Justificativa para as alterações nos endereços dos pontos de monitoramento, garantindo que essas informações fiquem documentadas e para que esta Diretoria possa avaliar as modificações.

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

Caso haja necessidade de prazo adicional para a realização do monitoramento e disponibilização dos resultados das medições de pressão requisitadas, orientamos que a CORSAN encaminhe solicitação tempestiva a esta Diretoria, por meio de *e-mail*.

Manifestação do Agente Fiscalizado - D.1:

◦ Vide Carta n.º 577/2025 – Regulatório Técnico (0484770):

[Ponto 5 - R. Santa Catarina, 436]

"No que diz respeito à Determinação (D.1) – monitorar com datalogger de pressão os pontos P2 e P5 – informamos que, para o P2, a DSI concedeu novo prazo para o dia 14 de março de 2025 (sexta-feira-feira). Esclarecemos que o monitoramento foi realizado com êxito no P5. (...)

Informamos que foi realizado o monitoramento das pressões com datalogger, pelo período de 07 (sete) dias e intervalo de 15 minutos. Em relação aos Pontos/endereços indicados, cumpre informar que somente na presente data (26/02/2025) foi possível iniciar o monitoramento no P2 (Erohy Salles Rodrigues, n. 43), quando então foi obtido acesso à residência do cliente (após várias tentativas). Diante disso, será necessário prazo adicional para realização do monitoramento e para a produção dos dados solicitados (planilhas detalhadas, documentação visual), sendo o encaminhamento destes até a data de 07/03/2025.

Em relação ao P5 (R. Santa Catarina, n. 436), informamos que foi realizado o monitoramento solicitado. Em anexo, segue o arquivo contendo os dados utilizados na geração dos gráficos e a documentação visual do monitoramento."

◦ Vide Carta n.º 706/2025 – Regulatório Técnico (0489591):

[Ponto 2 - R. Erohy Salles Rodrigues,43]

"Informamos que, após o reagendamento da ação em razão de eventos supervenientes comunicados a esta Agência, foi concluído o monitoramento das pressões com datalogger no P2 (Erohy Salles Rodrigues, n. 43), pelo período de 07 (sete) dias e intervalo de 15 minutos, conforme solicitado. De acordo com o reportado na Inf. n. 001/2025-Operação-DL (anexa), havia sido realizado o monitoramento no referido ponto. Contudo, após finalizado, constatou-se que a necessidade de novamente refazer o acompanhamento, tendo em vista que as leituras ficaram prejudicadas por possível intervenção de terceiros no equipamento, durante aquele período.

Diante disso, reinstalamos o equipamento no referido endereço, na data de 13/03/2025, sendo assim retomado o monitoramento, o qual foi finalizado em 20/03/2025 e cujos dados solicitados se encontram em arquivo anexo (Logger_R. Erohy R. Salles_43).

Importa destacar que as pressões se mantiveram dentro dos parâmetros normativos estabelecidos (10 mca a 50 mca) em praticamente quase todo o período de monitoramento, à exceção do dia 18/03/2025, quando houve uma redução mais significativa da pressão, em determinado momento. Segue o gráfico de pressões do período, em anexo (G.Pressões-Erohy Salles-43).

Nesse sentido, cabe esclarecer que essa variação de pressão registrada se deve ao fato da necessidade de ações de manutenção junto à ETA de Guaíba, o que motivou a diminuição de vazão de água tratada disponibilizada para Eldorado do Sul e, conseqüentemente, a redução da pressão nesse período.

Contudo, conforme o gráfico de pressões do monitoramento executado, constata-se que se tratou de uma redução momentânea, mas sem qualquer indício de desabastecimento do sistema. Abaixo, seguem as imagens ilustrativas do local monitorado (Figura 1) e do gráfico de pressões (Figura 2) acima referido."



Figura 1

Varição de pressão em mca por período

Total de 2942 ponto(s) medido(s)

Redefinir zoom

13 de março de 2025-20 de março de 2025

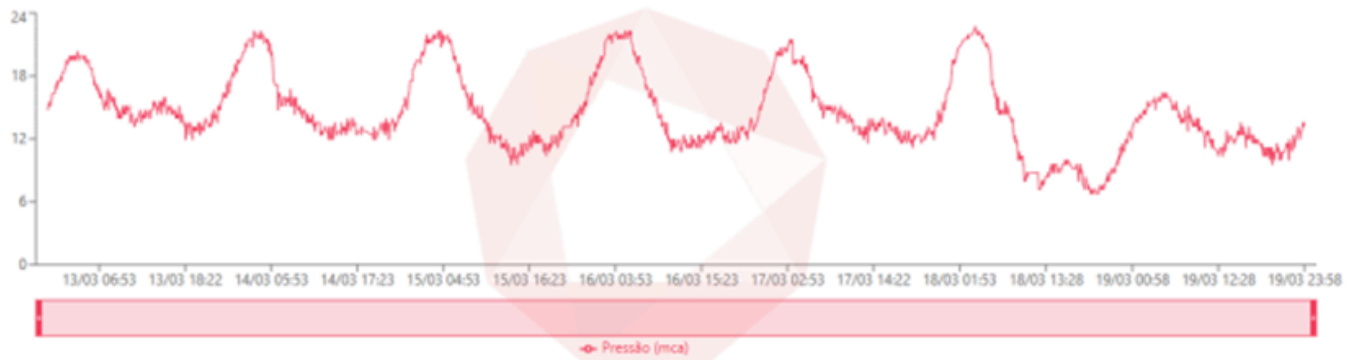


Figura 2

Parecer da Entidade Fiscalizadora referente à D.1:

Ao analisar a documentação apresentada, verifica-se que:

- **Ponto 2 (R. Erohy Salles Rodrigues,43):** Foram apresentadas medições realizadas entre as 00h02 do dia 13/03/2025 (quinta-feira) e 14h53 do dia 20/03/2025 (quinta-feira), conforme pág. 5 a 64 da Carta n.º 706/2025 (0489591). Ao analisar os dados apresentados, verifica-se que estão em conformidade com o RSAE Unificado.
- **Ponto 5 (R. Santa Catarina, 436):** Foram apresentadas medições realizadas entre as 12h22 do dia 17/02/2025 (segunda-feira) e 23h57 do dia 24/02/2025 (segunda-feira), conforme pág. 6 a 42 da Carta n.º 577/2025.(0484770) e gráficos doc. SEI 0484774. Ao analisar os dados apresentados, verifica-se que estão em conformidade com o RSAE Unificado.

Diante da constatação de que a Determinação D.1 foi atendida, **ACOLHEMOS** a manifestação da delegatária. No entanto, a área técnica da AGERGS poderá requisitar, em momento oportuno, novas evidências e medições, o que poderá coincidir com nova fiscalização.

Registre-se que, caso surjam novas evidências de problemas de pressão nesses locais, recomenda-se acompanhamento contínuo do local para evitar recorrência de notificações similares.

Determinação D.2 - Adoção de medidas corretivas para adequação da pressão na rede de abastecimento de água

A delegatária deverá, no prazo máximo de **60 (sessenta) dias**, apresentar 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.

Manifestação do Agente Fiscalizado - D.2:

◦ Vide Carta n.º 786/2025 – Regulatório Técnico (0493315):

Em resumo, de acordo com a manifestação relatada entre as páginas 4 e 8, em atendimento à Determinação D.2, a delegatária apresentou diagnóstico técnico no setor afetado, tendo identificado, inicialmente, um vazamento e diversas ligações irregulares com pressurizadores internos. Em nova investigação, foi constatada obstrução (constricção) na rede, apontada como causa principal da baixa pressão.

A solução técnica consistiu na correção imediata do ponto obstruído (OS nº 29661725) e na regularização das irregularidades encontradas. Após as intervenções, a pressão foi restabelecida e, de acordo com a delegatária, se mantém dentro dos parâmetros normativos.

Em razão da efetividade das ações corretivas e da ausência de necessidade de obras adicionais, não foi elaborado cronograma de execução. Também não foram necessárias medidas emergenciais, uma vez que a resolução ocorreu em curto prazo.

Por fim, a delegatária apresentou o plano de comunicação utilizado com os usuários "*visando à resolução do problema de pressão da rede e a melhoria do abastecimento no setor, bem como se colocando as equipes à disposição para esclarecimentos e acompanhamento de reclamações que surgissem (diretamente ou pelos canais disponíveis)*".

Parecer da Entidade Fiscalizadora referente à D.2:

A Equipe de Fiscalização determinou que a delegatária apresentasse um plano de solução para adequar as pressões da rede de abastecimento às normas vigentes, contendo: diagnóstico técnico detalhado, solução técnica a ser adotada, cronograma detalhado de execução, medidas emergenciais e plano de comunicação com os usuários.

A manifestação da delegatária foi apresentada de forma tempestiva, e indica o reconhecimento da determinação e o compromisso em elaborar e implementar o plano de solução. Posto isto, **ACOLHEMOS a manifestação da delegatária** quanto ao compromisso de apresentação do plano e o início das ações. No entanto, a efetiva conformidade será verificada no acompanhamento da execução do plano no prazo estipulado, o que poderá coincidir com nova fiscalização.

V - PENALIDADES SUGERIDAS

A AGERGS, no exercício de suas funções institucionais, busca assegurar a prestação de serviços públicos adequados. Para tanto, a Resolução Normativa nº 13/2014 estabelece as infrações e as respectivas sanções aplicáveis aos delegatários de serviços públicos regulados. Além disso, a Resolução Normativa nº 32/2016 (com alterações pelas REN 54/2019 e REN 64/2021) disciplina os processos de fiscalização e aplicação de sanções regulatórias.

Conforme o Art. 4º da Resolução Normativa nº 13/2014, diversas ações constituem infração sujeita à multa. A lavratura de um Auto de Infração e a aplicação de sanções regulatórias podem ocorrer em hipóteses como a comprovação de não conformidades apontadas no Relatório de Fiscalização ou o descumprimento de determinações da Equipe de Fiscalização. Na aplicação da sanção, a AGERGS considera a gravidade da infração, sua abrangência, os danos resultantes para o serviço e para os usuários, a vantagem auferida pela infratora e a ocorrência de sanção irrecorrível nos últimos 4 (quatro) anos. Em caso de apuração de mais de uma infração, as sanções previstas para cada uma delas são aplicadas cumulativamente.

Com base nas não conformidades e determinações verificadas, as seguintes penalidades são sugeridas:

▪ **Não Conformidade (NC.1) - Pressão na Rede de Abastecimento de Água:** A AGERGS recomenda a aplicação das penalidades cabíveis por descumprimento das normas regulatórias. Isso ocorre devido à desconformidade com o intervalo estabelecido no artigo 40 da Resolução Normativa nº 66/2022 (RSAE), configurando falha no cumprimento das obrigações da delegatária. A penalidade se fundamenta no **Art. 4º, inciso VIII da Resolução Normativa nº 13/2014**, que trata de "deixar de atender o disposto nas resoluções e demais atos normativos da AGERGS".

Para as Determinações D.1 e D.2, a manifestação ou o atendimento da delegatária foi **acolhido**, não havendo sugestão de penalidade para estas.

A seguir, um quadro resumo das não conformidades e determinações, com a indicação da penalidade sugerida e sua fundamentação:

VI – RESUMO SOBRE O PARECER DA AGERGS

Não Conformidade	Descrição (Não Conformidade / Determinação)	Houve Penalidade Sugerida?	Fundamentação da Penalidade
NC.1	Pressão na Rede de Abastecimento de Água	Sim	Art. 40 da REN nº 66/2022 (RSAE) e Art. 4º, VIII da REN nº 13/2014
D.1	Monitorar com <i>datalogger</i> de Pressão determinados pontos	Não (ACOLHIDA)	-
D.2	Adoção de Medidas Corretivas para Adequação da Pressão na Rede de Abastecimento de Água	Não (ACOLHIDA)	-



Documento assinado eletronicamente por **Ricardo Samuel Citolin, Especialista em Regulação**, em 15/10/2025, às 15:45, conforme Medida Provisória nº 2.200-2/2001.



Documento assinado eletronicamente por **Ivando Stein, Especialista em Regulação**, em 16/10/2025, às 09:01, 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 **0519556** e o código CRC **B92E8694**.

001883-39.00/24-5

0519556v30

Criado por ivando-stein@agergs.reders, versão 30 por ricardo-citolin@agergs.reders em 15/10/2025 15:45:52.