

**REGULAÇÃO**  
**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO N. 306-P/2023**

**Fiscalização Sob Demanda do Processo de Ouvidoria n. 592/2023 a fim de verificar a pressão da água distribuída no município de Canela.**

**1. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

Entre as premissas da atividade regulatória está o exercício da fiscalização, que se deve promover no âmbito dos serviços públicos de saneamento básico, compreendidos como serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos, conjuntamente com drenagem e manejo das águas pluviais, nos termos da Lei Federal n. 11.445/07, para com os serviços prestados.

O Processo de Ouvidoria 592/2023 versa sobre ocorrência de pressão baixa na rede de distribuição de água do município de Canela/RS, especificamente, na residência situada na rua Pedro Licanor de Oliveira, n. 63. Para tanto, realizou-se, no dia 17 de janeiro de 2024, fiscalização na modalidade sob demanda indireta.

**2. A FISCALIZAÇÃO**

O planejamento da fiscalização iniciou-se com o encaminhamento do processo da Ouvidoria para a Fiscalização. De acordo com o Manual de Fiscalização, no seu item 2.1.1., dispõe:

“No recebimento do processo, caberá ao corpo técnico da Agesan-RS avaliar a solicitação de fiscalização quanto a sua pertinência e embasamento técnico.”

Do fato, o processo n. 592/2023, emitido pela Ouvidoria da Agesan-RS e encaminhado para Fiscalização, dentre outras alegações, apresenta o seguinte conteúdo:

“Bom dia! Registro o presente relato, considerando a incapacidade da CORSAN em resolver a constante falta de pressão na água. Desde o dia em que foi instalada uma válvula redutora de pressão, em frente à minha residência, a falta de água, no horário das 11h até às 19h, tornou-se corriqueira. Vários registros foram feitos (pelo que recordo, no mínimo há 2 anos), sendo que uma equipe comparecia e, por alguns dias, o problema era resolvido. Ocorre que, desde segunda-feira (05/06), estamos ficando sem água no imóvel das 9h30 às 20h. E, apesar dos registros junto à CORSAN, app e call center, nenhuma equipe se deu ao trabalho de vir no imóvel verificar a situação. É nesse momento que o usuário de um serviço, compulsório, chega ao seu limite. Porque não há outra opção, somente essa! Abaixo,

seguem os últimos protocolos: 2023078139431, 2023077462131 e ligação call center, ontem, +- 20h (não anotei protocolo, pois estava na rua verificando o registro). Solicito, encarecidamente, que essa Agência acompanhe a situação. Importante ressaltar que nesses dias o movimento na cidade foi normal, não sendo justificável pela CORSAN o aumento de usuários por razão de eventos na cidade. Agradeço a atenção.

Carmen Lucia Gualdi Alves (**relato realizado em 12 de junho de 2023**)

Diante da questão, a diretoria de regulação da Agesan-RS solicitou, mediante Ofício 1.123/2023, a instalação de equipamento *Data Logger* para verificar o comportamento da pressão na rede de distribuição junto à residência da solicitante. No documento, foi solicitado que o equipamento permanecesse instalado para medição de pressão por 3 dias ininterruptos. O objetivo do monitoramento foi permitir a obtenção de uma resposta mais precisa ao usuário quanto à sua solicitação.

Dentro do exposto, a equipe técnica da Agesan-RS realizou fiscalização indireta, no dia 17 de janeiro de 2024.

### 3. CONSTATAÇÕES

A equipe técnica da Agesan-RS realizou fiscalização indireta nas pressões da rede de distribuição junto ao imóvel localizado rua Pedro Licanor de Oliveira, n. 63 no dia 17 de janeiro de 2023. Na figura 1 pode-se visualizar o ponto onde fica imóvel fiscalizado.

**Figura 1 – Imagem de satélite do imóvel**



Fonte: Disponível no Google Earth, acesso em 17 de janeiro de 2024

A prestadora encaminhou o Ofício n. 1.768/2023-Suprin/DP em 16 de janeiro de 2024, contendo o relatório resultante da medição realizada no período de 11 a 13 de dezembro de 2023, com intervalos de 10 minutos. A figura 2 mostra o perfil de pressões observado no período de medição. O quadro 1 apresenta os dados discretizados medidos e registrados pelo equipamento *Data Logger*.

**Figura 2 – Perfil de pressões obtido com *Data Logger***



Fonte: Ofício 1768-2023 Suprin/DP

**Quadro 1 – Resultados das medições de pressão obtidos com Data Logger**

Data (dia)	Hora (hh:mm)	Pressão (mca)	Data (dia)	Hora (hh:mm)	Pressão (mca)	Data (dia)	Hora (hh:mm)	Pressão (mca)
11/12/2023	14:12:00	15,08	12/12/2023	06:02:00	26,11	12/12/2023	21:52:00	23,81
11/12/2023	14:22:00	14,93	12/12/2023	06:12:00	24,00	12/12/2023	22:02:00	21,69
11/12/2023	14:32:00	13,59	12/12/2023	06:22:00	26,31	12/12/2023	22:12:00	22,91
11/12/2023	14:42:00	13,81	12/12/2023	06:32:00	24,72	12/12/2023	22:22:00	23,06
11/12/2023	14:52:00	13,94	12/12/2023	06:42:00	25,19	12/12/2023	22:32:00	20,28
11/12/2023	15:02:00	11,21	12/12/2023	06:52:00	21,55	12/12/2023	22:42:00	24,29
11/12/2023	15:12:00	14,52	12/12/2023	07:02:00	21,37	12/12/2023	22:52:00	25,29
11/12/2023	15:22:00	15,22	12/12/2023	07:12:00	23,91	12/12/2023	23:02:00	25,25
11/12/2023	15:32:00	11,83	12/12/2023	07:22:00	19,73	12/12/2023	23:12:00	23,36
11/12/2023	15:42:00	12,08	12/12/2023	07:32:00	18,59	12/12/2023	23:22:00	24,24
11/12/2023	15:52:00	15,03	12/12/2023	07:42:00	17,09	12/12/2023	23:32:00	26,97
11/12/2023	16:02:00	13,94	12/12/2023	07:52:00	17,51	12/12/2023	23:42:00	24,03
11/12/2023	16:12:00	15,99	12/12/2023	08:02:00	20,03	12/12/2023	23:52:00	22,81
11/12/2023	16:22:00	16,35	12/12/2023	08:12:00	17,92	13/12/2023	00:02:00	23,97
11/12/2023	16:32:00	16,65	12/12/2023	08:22:00	16,30	13/12/2023	00:12:00	26,36
11/12/2023	16:42:00	18,95	12/12/2023	08:32:00	14,96	13/12/2023	00:22:00	23,08
11/12/2023	16:52:00	16,75	12/12/2023	08:42:00	16,09	13/12/2023	00:32:00	24,63
11/12/2023	17:02:00	18,23	12/12/2023	08:52:00	16,08	13/12/2023	00:42:00	24,09
11/12/2023	17:12:00	18,88	12/12/2023	09:02:00	13,89	13/12/2023	00:52:00	26,90
11/12/2023	17:22:00	18,60	12/12/2023	09:12:00	16,08	13/12/2023	01:02:00	27,23
11/12/2023	17:32:00	20,69	12/12/2023	09:22:00	15,93	13/12/2023	01:12:00	27,25
11/12/2023	17:42:00	19,69	12/12/2023	09:32:00	17,47	13/12/2023	01:22:00	27,28
11/12/2023	17:52:00	20,24	12/12/2023	09:42:00	13,90	13/12/2023	01:32:00	26,93
11/12/2023	18:02:00	19,92	12/12/2023	09:52:00	11,97	13/12/2023	01:42:00	26,87
11/12/2023	18:12:00	19,37	12/12/2023	10:02:00	16,76	13/12/2023	01:52:00	26,98
11/12/2023	18:22:00	16,36	12/12/2023	10:12:00	15,75	13/12/2023	02:02:00	26,77
11/12/2023	18:32:00	15,71	12/12/2023	10:22:00	14,71	13/12/2023	02:12:00	27,13
11/12/2023	18:42:00	18,45	12/12/2023	10:32:00	13,75	13/12/2023	02:22:00	25,59
11/12/2023	18:52:00	17,97	12/12/2023	10:42:00	14,32	13/12/2023	02:32:00	27,18
11/12/2023	19:02:00	17,67	12/12/2023	10:52:00	14,06	13/12/2023	02:42:00	27,28
11/12/2023	19:12:00	14,55	12/12/2023	11:02:00	10,16	13/12/2023	02:52:00	27,30
11/12/2023	19:22:00	17,81	12/12/2023	11:12:00	16,65	13/12/2023	03:02:00	27,33
11/12/2023	19:32:00	22,37	12/12/2023	11:22:00	13,62	13/12/2023	03:12:00	27,38
11/12/2023	19:42:00	23,67	12/12/2023	11:32:00	13,99	13/12/2023	03:22:00	27,39
11/12/2023	19:52:00	23,12	12/12/2023	11:42:00	11,17	13/12/2023	03:32:00	27,46
11/12/2023	20:02:00	20,17	12/12/2023	11:52:00	15,61	13/12/2023	03:42:00	27,45
11/12/2023	20:12:00	23,94	12/12/2023	12:02:00	15,15	13/12/2023	03:52:00	27,53
11/12/2023	20:22:00	24,81	12/12/2023	12:12:00	17,48	13/12/2023	04:02:00	27,52
11/12/2023	20:32:00	19,14	12/12/2023	12:22:00	14,25	13/12/2023	04:12:00	27,11
11/12/2023	20:42:00	24,58	12/12/2023	12:32:00	15,93	13/12/2023	04:22:00	27,36
11/12/2023	20:52:00	24,74	12/12/2023	12:42:00	14,21	13/12/2023	04:32:00	27,14
11/12/2023	21:02:00	21,26	12/12/2023	12:52:00	14,94	13/12/2023	04:42:00	26,29
11/12/2023	21:12:00	23,26	12/12/2023	13:02:00	16,22	13/12/2023	04:52:00	27,40
11/12/2023	21:22:00	24,88	12/12/2023	13:12:00	16,56	13/12/2023	05:02:00	27,29
11/12/2023	21:32:00	19,37	12/12/2023	13:22:00	17,66	13/12/2023	05:12:00	27,42
11/12/2023	21:42:00	23,48	12/12/2023	13:32:00	19,32	13/12/2023	05:22:00	27,35
11/12/2023	21:52:00	20,95	12/12/2023	13:42:00	17,47	13/12/2023	05:32:00	26,07
11/12/2023	22:02:00	22,08	12/12/2023	13:52:00	15,42	13/12/2023	05:42:00	25,58
11/12/2023	22:12:00	21,49	12/12/2023	14:02:00	13,12	13/12/2023	05:52:00	25,46
11/12/2023	22:22:00	19,75	12/12/2023	14:12:00	12,51	13/12/2023	06:02:00	26,16
11/12/2023	22:32:00	24,58	12/12/2023	14:22:00	10,61	13/12/2023	06:12:00	26,24
11/12/2023	22:42:00	22,23	12/12/2023	14:32:00	9,99	13/12/2023	06:22:00	27,01
11/12/2023	22:52:00	21,40	12/12/2023	14:42:00	12,79	13/12/2023	06:32:00	25,92
11/12/2023	23:02:00	23,00	12/12/2023	14:52:00	10,87	13/12/2023	06:42:00	27,09
11/12/2023	23:12:00	23,44	12/12/2023	15:02:00	14,11	13/12/2023	06:52:00	26,94
11/12/2023	23:22:00	25,36	12/12/2023	15:12:00	12,98	13/12/2023	07:02:00	25,12
11/12/2023	23:32:00	22,29	12/12/2023	15:22:00	11,77	13/12/2023	07:12:00	25,51
11/12/2023	23:42:00	22,13	12/12/2023	15:32:00	12,70	13/12/2023	07:22:00	23,34
11/12/2023	23:52:00	21,40	12/12/2023	15:42:00	11,73	13/12/2023	07:32:00	22,67
12/12/2023	00:02:00	24,05	12/12/2023	15:52:00	11,95	13/12/2023	07:42:00	23,31
12/12/2023	00:12:00	24,54	12/12/2023	16:02:00	12,04	13/12/2023	07:52:00	18,66
12/12/2023	00:22:00	24,45	12/12/2023	16:12:00	12,85	13/12/2023	08:02:00	20,66
12/12/2023	00:32:00	25,34	12/12/2023	16:22:00	13,42	13/12/2023	08:12:00	17,05
12/12/2023	00:42:00	25,28	12/12/2023	16:32:00	13,91	13/12/2023	08:22:00	16,58
12/12/2023	00:52:00	25,89	12/12/2023	16:42:00	11,92	13/12/2023	08:32:00	20,85
12/12/2023	01:02:00	26,12	12/12/2023	16:52:00	15,10	13/12/2023	08:42:00	15,24
12/12/2023	01:12:00	26,27	12/12/2023	17:02:00	16,35	13/12/2023	08:52:00	14,11
12/12/2023	01:22:00	26,29	12/12/2023	17:12:00	14,11	13/12/2023	09:02:00	13,17
12/12/2023	01:32:00	26,02	12/12/2023	17:22:00	14,58	13/12/2023	09:12:00	11,97
12/12/2023	01:42:00	26,18	12/12/2023	17:32:00	16,25	13/12/2023	09:22:00	14,12
12/12/2023	01:52:00	26,16	12/12/2023	17:42:00	18,89	13/12/2023	09:32:00	13,99
12/12/2023	02:02:00	24,79	12/12/2023	17:52:00	19,15	13/12/2023	09:42:00	13,80
12/12/2023	02:12:00	24,74	12/12/2023	18:02:00	17,98	13/12/2023	09:52:00	16,78
12/12/2023	02:22:00	23,10	12/12/2023	18:12:00	20,00	13/12/2023	10:02:00	13,26
12/12/2023	02:32:00	26,35	12/12/2023	18:22:00	19,49	13/12/2023	10:12:00	14,50
12/12/2023	02:42:00	26,46	12/12/2023	18:32:00	17,18	13/12/2023	10:22:00	15,73
12/12/2023	02:52:00	26,36	12/12/2023	18:42:00	19,87	13/12/2023	10:32:00	13,84
12/12/2023	03:02:00	26,12	12/12/2023	18:52:00	17,57	13/12/2023	10:42:00	11,15
12/12/2023	03:12:00	25,72	12/12/2023	19:02:00	18,29	13/12/2023	10:52:00	13,78
12/12/2023	03:22:00	26,40	12/12/2023	19:12:00	21,03	13/12/2023	11:02:00	14,35
12/12/2023	03:32:00	26,34	12/12/2023	19:22:00	21,10	13/12/2023	11:12:00	12,19
12/12/2023	03:42:00	26,42	12/12/2023	19:32:00	21,95	13/12/2023	11:22:00	14,31
12/12/2023	03:52:00	26,42	12/12/2023	19:42:00	23,32	13/12/2023	11:32:00	15,20
12/12/2023	04:02:00	26,38	12/12/2023	19:52:00	18,27	13/12/2023	11:42:00	14,16
12/12/2023	04:12:00	26,30	12/12/2023	20:02:00	22,07	13/12/2023	11:52:00	15,20
12/12/2023	04:22:00	26,45	12/12/2023	20:12:00	23,22	13/12/2023	12:02:00	16,74
12/12/2023	04:32:00	26,43	12/12/2023	20:22:00	24,37	13/12/2023	12:12:00	15,82
12/12/2023	04:42:00	24,32	12/12/2023	20:32:00	22,97	13/12/2023	12:22:00	17,03
12/12/2023	04:52:00	25,97	12/12/2023	20:42:00	22,17	13/12/2023	12:32:00	14,81
12/12/2023	05:02:00	26,37	12/12/2023	20:52:00	24,41	13/12/2023	12:42:00	17,89
12/12/2023	05:12:00	26,33	12/12/2023	21:02:00	24,39	13/12/2023	12:52:00	15,97
12/12/2023	05:22:00	25,16	12/12/2023	21:12:00	21,12	13/12/2023	13:02:00	15,57
12/12/2023	05:32:00	23,84	12/12/2023	21:22:00	22,11	13/12/2023	13:12:00	16,09
12/12/2023	05:42:00	24,77	12/12/2023	21:32:00	24,11	13/12/2023	13:22:00	17,41
12/12/2023	05:52:00	25,65	12/12/2023	21:42:00	24,93	13/12/2023	13:32:00	16,53

A análise dos resultados do monitoramento de pressão apresentado permitiu evidenciar as seguintes situações

Em detrimento à solicitação realizada pela diretoria de regulação da Agesan-RS no Ofício 1.123/2023, a monitoramento realizado pela prestadora foi de apenas 2 dias. Fato que reduziu o universo amostral do teste.

No ofício-resposta, os dados obtidos foram apresentados de forma discreta, com intervalo entre medições de 10 min, tendo início às 14:12 do dia 11/12/2023 e término às 13:32 do dia 13/12/2023. A média dos valores medidos foi de 20,28 mca, como valor máximo de 27,53 mca (às 03:52 do dia 13/12/2023) e mínimo de 9,39 mca (às 14:32 do dia 12/12/2023). Tais medições estão em conformidade para o esperado em função do perfil de consumo diário da população. Dentre as 285 medições realizadas, apenas uma está em desacordo com a faixa de pressões recomendada, a saber a medição de 9,39 mca supracitada, que é inferior à pressão dinâmica mínima de 10 mca.

Assim, com base nos dados presentes no quadro 1, pode-se concluir que a pressão na residência foi inferior ao limite mínimo recomendado pela norma técnica para pressão dinâmica mínima pelo menos uma vez durante o período de testes. Ainda, quanto ao relato da usuária indicando falta de água recorrente entre 11:00 e 19:00, nas medições realizadas nos períodos compreendidos entre 11:00 e 19:00 durante os dias com o monitoramento de pressões por *Data Logger*, não se verificou ocorrências de falta d'água.

#### **4. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A realização da fiscalização possibilitou verificar a pressão na rede de distribuição na residência em questão. A utilização de *Data Logger* para monitoramento da pressão serviu para identificar a continuidade da prestação de serviço ao longo do período de testes. Cabe destacar que o teste foi realizado com duração inferior ao solicitado pelo regulador. Por fim, houve uma medição com resultado não estando em conformidade com a norma técnica NBR 12.217:1994, com valor abaixo de 10 mca (9,39 mca). Desta forma, a prestadora de serviço deve tomar as medidas necessárias para atender as recomendações da norma técnica, quanto à pressão da água, onde haja pressão dentro da faixa especificada ao longo das 24 horas do dia.




## ENCERRAMENTO

Estes signatários apresentam o presente trabalho concluído, constando de 6 (seis) folhas digitadas apenas de um lado e rubricadas, exceto esta última que segue devidamente datada e assinada, colocando-se à disposição para esclarecimentos.

Porto Alegre, 30 de janeiro de 2024.

Responsável pela elaboração do relatório:

Documento assinado digitalmente  
 LEONARDO RODRIGUES MOREIRA  
Data: 30/01/2024 10:23:42-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Leonardo Rodrigues Moreira  
Agente de Fiscalização

De acordo,

Documento assinado digitalmente  
 EMANUELE BAIFUS MANKE  
Data: 14/02/2024 08:22:10-0300  
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Emanuele Baifus Manke  
Diretora de Regulação



Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do  
Rio Grande do Sul

## **ANEXO (S)**

Ofício AGESAN-RS 1123/2023

Ofício n. 1768-20023 Suprin/DP

## ANEXO I

### TERMO DE NÃO CONFORMIDADE (TNC)

TNC N.: 306-P/2023

#### 1. ÓRGÃO FISCALIZADOR

RAZÃO SOCIAL: Agência Reguladora Intermunicipal de Saneamento do Rio Grande do Sul (AGESAN-RS)  
ENDEREÇO: Rua Felix da Cunha, 1.009 – Sala 802, Floresta – Porto Alegre/RS  
TELEFONE E EMAIL: (51) 2500-7235; fiscalizacao@agesan-rs.com.br

#### 2. CONCESSIONÁRIA

RAZÃO SOCIAL: Companhia Riograndense de Saneamento (CORSAN)  
ENDEREÇO: Rua Caldas Jr., n. 120, 18º andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS  
TELEFONE E EMAIL: (51) 3215-5400; degar@corsan.com.br

#### 3. RESUMO DO TERMO DE NÃO CONFORMIDADE

Na ação de fiscalização, sobre as condições técnico-operacionais e comerciais para verificação da qualidade de atendimento do sistema de abastecimento de água no município de Canela, bem como sobre as demais obrigações do prestador junto aos usuários e à AGESAN-RS, foram constatados procedimentos que devem estar de acordo com os regulamentos da AGESAN-RS, com o instrumento contratual e com a Legislação em vigor. Os fatos apurados pela equipe de fiscalização da AGESAN-RS, no ato realizado de 17 de janeiro de 2024 estão detalhados no Anexo I e as ações a serem implantadas pela concessionária, bem como seus prazos, são descritos no Anexo II. Conforme Resolução AGO 002/2020, a não correção da transgressão no prazo estabelecido pela Agência Reguladora poderá resultar na aplicação da multa diária.

#### 4. RESPONSÁVEL PELA AÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

NOME: Leonardo Rodrigues Moreira CARGO: Agente de Fiscalização  
TELEFONE: (51) 25007235 EMAIL: fiscalizacao@agesan-rs.com.br

NOME: Emanuele Baifus Manke CARGO: Assessor de Fiscalização  
TELEFONE: (51) 25007235 EMAIL: diretoriaregulacao@agesan-rs.com.br

#### 5. RESPONSÁVEL PELA EMISSÃO DO TNC

NOME: Leonardo Rodrigues Moreira CARGO: Agente de Fiscalização  
TELEFONE: (51) 25007235 EMAIL: fiscalizacao@agesan-rs.com.br

Porto Alegre, 30 de janeiro de 2023.

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** EMANUELE BAIFUS MANKE  
Data: 15/02/2024 11:24:58-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Emanuele Baifus Manke  
Diretora de Regulação

Documento assinado digitalmente  
**gov.br** LEONARDO RODRIGUES MOREIRA  
Data: 30/01/2024 10:23:43-0300  
Verifique em <https://validar.itl.gov.br>

Leonardo Rodrigues Moreira  
Agente de fiscalização



## ANEXOS I e II - 306-P/2023 - TNC

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Rede de Distribuição de Água
1	-	<b>CONSTATAÇÃO</b>	Pressão da rede de distribuição inferior o valor especificado de 10 mca (9,39 mca), rua Pedro Licanor de Oliveira, n. 63
<b>GRUPO</b>	<b>PRAZO</b>	<b>NÃO CONFORMIDADE</b>	Pressão na rede de distribuição inferior ao valor mínimo
2	15 dias	<b>OBSERVAÇÃO</b>	

REGISTRO 1

