

## RELATÓRIO DE AJUSTAMENTO DE AÇÃO E CONDUTA – RAAC

Referência: RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO N. 1066-P/2024 –  
RTF Município de Pinto Bandeira - Vistoria realizada no dia 19 de agosto de 2024

Em atenção à Resolução AGO 003/2020 Agesan-RS, item 2.4 do Manual de Fiscalização Técnica dos Prestadores de Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário, encaminhamos manifestação da Corsan sobre o Relatório de Fiscalização, apresentando jus fica vas e/ou providências quanto às não conformidades apontadas.

Porto Alegre, 11 de novembro de 2024.

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	CAPTAÇÃO SUPERFICIAL - Barragem de Pinto Bandeira
1	A1.1	CONSTATAÇÃO	Ausência de placa de identificação na área do manancial de captação.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de placa de identificação da área da captação.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p>			
	Ação		Prazo previsto
	Instalação de placa de identificação		365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	CAPTAÇÃO SUPERFICIAL - Barragem de Pinto Bandeira
2	A1.4	CONSTATAÇÃO	Na área da barragem e da ETA, há uma fossa séptica instalada às margens da barragem, apresentando risco de contaminação da água mediante eventuais infiltrações de esgoto no solo.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Falta de conservação e manutenção preventiva de unidade.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	Apresentar estudo técnico que comprove que a estrutura de captação está protegida contra eventuais contaminações
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC. Ademais, a CORSAN esclarece que não houve alteração no padrão de potabilidade/qualidade da água, conforme SISÁGUA enviado anteriormente.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p>			
	Ação		Prazo previsto
	Elaboração de estudo técnico da fossa		365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	CAPTAÇÃO SUPERFICIAL - Barragem Pinto Bandeira
3	A1.6	CONSTATAÇÃO	Ausência de régua de medição de nível da água na barragem
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Falta de conservação e manutenção preventiva de unidade.

2	365 dias	OBSERVAÇÃO	
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p>			
Ação		Prazo previsto	
Instalação de régua		365 dias	

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	CAPTAÇÃO SUPERFICIAL - Barragem de Pinto Bandeira
4	A1.15	CONSTATAÇÃO	Não encaminhado à Agesan-RS os resultados das análises físicoquímicas e microbiológicas de cianobactérias.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</p> <p>Em conformidade. Segue relatórios anexos.</p>			

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	CAPTAÇÃO SUPERFICIAL - Barragem de Pinto Bandeira
5	A1.19	CONSTATAÇÃO	Não encaminhar à Agesan-RS o Plano de Segurança de Barragens, visto que no plano de contingência encaminhado, o prestador classifica os riscos inerentes da barragem em médio ou alto.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	



NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira				
6	A4.3	CONSTATAÇÃO	Ausência de placa de identificação da ETA.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de placa de identificação da área da ETA.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalação de placa de identificação</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Instalação de placa de identificação	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Instalação de placa de identificação	365 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira				
7	A4.7	CONSTATAÇÃO	Os equipamentos não estão isentos de vazamento de água.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Perda de água e/ou não executar redução de perdas.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Reparo dos vazamentos</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Reparo dos vazamentos	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Reparo dos vazamentos	365 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira
8	A4.7	CONSTATAÇÃO	A caixa de manobra possui vazamento e acúmulo de água.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Falta de conservação e manutenção preventiva de unidade.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

## MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

## PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Reforma da caixa de manobra e drenagem	365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira
9	A4.15	CONSTATAÇÃO	O exaustor da sala de dosagem de cloro não entra em operação quando o sistema de segurança é acionado.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de condições de segurança no depósito para armazenamento ou dosagem de cloro gás.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

## MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

## PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Reparo do exausto da sala de dosagem de cloro	90 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira
10	A4.15	CONSTATAÇÃO	O recipiente de cloro gás não estava armazenado na casa de cloro.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Armazenamento inadequado de produtos químicos.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

## MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

## PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Realocação do recipiente de gás cloro para a casa de cloro	90 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira				
11	A4.20	CONSTATAÇÃO	O local de armazenamento de produtos químicos e insumos da ETA não possui identificação.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Armazenamento inadequado de produtos químicos.				
2	90 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Colocação de identificação</td> <td>90 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Colocação de identificação	90 dias
Ação	Prazo previsto						
Colocação de identificação	90 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira				
12	A4.20	CONSTATAÇÃO	Produto químico não identificado armazenado.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Armazenamento inadequado de produtos químicos.				
2	90 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Colocação de identificação</td> <td>90 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Colocação de identificação	90 dias
Ação	Prazo previsto						
Colocação de identificação	90 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira
13	A4.20	CONSTATAÇÃO	O local de armazenamento de produtos químicos está desorganizado e com mistura de outros bens no local.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Armazenamento inadequado de produtos químicos.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Reorganização do depósito de produtos químicos	90 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira
14	A4.24	CONSTATAÇÃO	Resíduos sólidos acumulados em sacos na área da ETA.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Acúmulo de resíduos em local inapropriado e/ou armazenamento inadequado.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Serão reorganizados e alocados em local apropriado	90 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira
15	A4.24	CONSTATAÇÃO	Água pluvial acumulada na bacia de contenção para sulfato.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Falta de conservação e manutenção preventiva de unidade.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Será feito a drenagem desta água	365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	LABORATÓRIO OPERACIONAL - ETA de Pinto Bandeira				
16	9.4	CONSTATAÇÃO	Ausência de etiqueta de verificação dos equipamentos ou documento de última calibração.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Ausência de evidência de calibração dos equipamentos.				
2	90 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Colocação de etiquetas e envio das verificações dos equipamentos (calibração)</td> <td>90 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Colocação de etiquetas e envio das verificações dos equipamentos (calibração)	90 dias
Ação	Prazo previsto						
Colocação de etiquetas e envio das verificações dos equipamentos (calibração)	90 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	RESERVATÓRIO - R-01 Menor volume da ETA				
17	A5.1	CONSTATAÇÃO	Ausência de placa de identificação da unidade.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de placa de identificação do reservatório.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalação de placa de identificação</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Instalação de placa de identificação	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Instalação de placa de identificação	365 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	RESERVATÓRIO - R-02 Maior volume da ETA
18	A5.1	CONSTATAÇÃO	Ausência de placa de identificação da unidade.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de placa de identificação do reservatório.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Instalação de placa de identificação	365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	RESERVATÓRIO - R-02 Maior volume da ETA
19	A5.4	CONSTATAÇÃO	Vazamento de água aparente na base do reservatório.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Perda de água e/ou não executar redução de perdas.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Conserto do vazamento	365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	RESERVATÓRIO - R-02 Maior volume da ETA
20	A5.6	CONSTATAÇÃO	Ausência de tela no suspiro do reservatório.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Ausência de tubulação de ventilação protegidas com tela e com cobertura que impeça a entrada de água de chuva e limite a entrada de poeira.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Instalação de tela	90 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	RESERVATÓRIO - R-03 (junto com R-4)				
21	A5.1	CONSTATAÇÃO	Ausência de placa de identificação da unidade.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de placa de identificação do reservatório.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Instalação de placa</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Instalação de placa	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Instalação de placa	365 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL				
22	AE1.1	CONSTATAÇÃO	Não há método de aferição de macromedidores em execução para o SAA de Pinto Bandeira.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Perda de água e/ou não executar redução de perdas.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Aferição dos macromedidores e envio da evidência</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Aferição dos macromedidores e envio da evidência	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Aferição dos macromedidores e envio da evidência	365 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
23	AE1.4	CONSTATAÇÃO	Não há registros de controle de pressões diurnas e noturnas de forma preventiva para o SAA de Pinto Bandeira.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Falta de planejamento para controle de pressões na rede.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

**MANIFESTAÇÃO CORSAN:**

Será adequado para atender a NC.

**PLANO DE AÇÃO:**

Ação	Prazo previsto
Instalação de datalogger para controle de pressões com comunicação em tempo real	365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
24	AE1.5	CONSTATAÇÃO	Ausência de plano de substituição de redes para o SAA de Pinto Bandeira.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não foi apresentado o plano de substituição de rede pela unidade gestora.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

**MANIFESTAÇÃO CORSAN:**

Em conformidade. Apesar de não haver obrigações contratuais para substituição de rede, e a CORSAN possuir metas para seus IPDs, as redes são trocadas baseadas nos seus indicadores operacionais (rompimentos e vazamentos), sendo estes os norteadores para a sua substituição.

Ademais, a CORSAN esclarece que no ano de 2024, até a data de 12/11/2024 houve apenas 03 rompimentos de rede e 01 rompimento de adutora. Um dos rompimentos de rede foi causado por terceiros. Para o município, conforme evidência abaixo.



**COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO**  
**DEIOP - Departamento de Gestão das Informações Operacionais**  
**Histórico das Ocorrências de Rede**

	US	Município	Regional	Início da Interrupção		Término do Serviço		Normalização do Abastecimento		Ordem de Serviço	Local da Ocorrência (Logradouro ou Instalação)	Causa da Interrupção	Economias Possivelmente Atingidas	Bairros com possibilidade de desabastecimento ou pouca pressão	Tempo Interrupção	Programada
				Data	Hora	Data	Hora	Data	Hora							
0	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	09/02/24	10:00	09/02/24	15:00	09/02/24	16:30		- ETA	Problemas Operacionais	603	TODA A LOCALIDADE	06:30	Não
1	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	02/05/24	10:20	02/05/24	21:00	02/05/24	21:00		- ETA	Falta de Energia Elétrica	604	TODA A LOCALIDADE	10:40	Não
2	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	03/05/24	18:30	04/05/24	18:30	04/05/24	18:30		- Sistema de Abastecimento	Alagamento	500	CENTRO	24:00	Não
3	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	16/05/24	11:00	16/05/24	15:00	16/05/24	17:00		- Rede de Água	Rompimento de Rede	800	CENTRO	06:00	Não
4	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	04/08/24	10:00	04/08/24	10:00	04/08/24	11:30		- Sistema de Abastecimento	Recuperação do Sistema	612	TODA A LOCALIDADE	01:30	Não
5	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	16/08/24	07:00	16/08/24	08:30	16/08/24	09:00		- Sistema de Abastecimento	Baixa Reservação	612	TODA A LOCALIDADE	02:00	Não
6	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	22/08/24	12:00	22/08/24	17:00	22/08/24	20:00		ARGENTINO F. BOTTIN - Rede de Água	Rompimento de Rede (Causado por terceiros)	300	CENTRO	08:00	Não
7	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	03/09/24	08:30	03/09/24	14:30	03/09/24	15:00		- ETA	Falta de Energia Elétrica	620	TODA A LOCALIDADE	08:30	Não
8	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	13/09/24	10:00	13/09/24	16:00	13/09/24	16:00		- ETA	Falta de Energia Elétrica	621	TODA A LOCALIDADE	09:00	Não
9	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	16/10/24	15:00	16/10/24	18:00	16/10/24	21:00		- ETA	Rompimento de Adutora	614	TODA A LOCALIDADE	09:00	Não
0	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	06/11/24	16:00	06/11/24	19:00	06/11/24	21:00		- Rede de Água	Rompimento de Rede	50	CENTRO	05:00	Não
1	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE													

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
25	AE1.6	CONSTATAÇÃO	Nã há plano de pesquisa de vazamento de forma preventiva para o SAA de Pinto Bandeira
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDAD E	Perda de água e/ou não executar redução de perdas.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

**MANIFESTAÇÃO CORSAN:**

Em conformidade. Há pesquisa de maneira anual em todo o SAA de Pinto Bandeira, e as demais são feitas com base no IPD do município. As evidências abaixo do Sistema de Relacionamento com Clientes (SRC), apresenta que teve-se apenas 4 rompimentos de rede no município para o ano de 2024, bem como nenhum vazamento.

**CORSAN COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO**  
**DEIOP - Departamento de Gestão das Informações Operacionais**  
**Histórico das Ocorrências de Rede**

	US	Município	Regional	Inicio da Interrupção		Termino do Serviço		Normalização do Abastecimento		Ordem de Serviço	Local da Ocorrência(Logradouro-Instalação)	Causa da Interrupção	Economias Possivelmente e Atingidas	Bairros com possibilidade de desabastecimento ou pouca pressão	tempo Interrupção	Programada
				Data	Hora	Data	Hora	Data	Hora							
0	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	09/02/24	10:00	09/02/24	15:00	09/02/24	16:30		- ETA	Problemas Operacionais	603	TODA A LOCALIDADE	06:30	Não
1	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	02/05/24	10:20	02/05/24	21:00	02/05/24	21:00		- ETA	Falta de Energia Elétrica	604	TODA A LOCALIDADE	10:40	Não
2	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	03/05/24	18:30	04/05/24	18:30	04/05/24	18:30		- Sistema de Abastecimento	Alagamento	600	CENTRO	24:00	Não
3	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	16/05/24	11:00	16/05/24	15:00	16/05/24	17:00		- Rede de Água	Rompimento de Rede	600	CENTRO	06:00	Não
4	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	04/08/24	10:00	04/08/24	10:00	04/08/24	11:30		- Sistema de Abastecimento	Recuperação do Sistema	612	TODA A LOCALIDADE	01:30	Não
5	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	16/08/24	07:00	16/08/24	08:30	16/08/24	09:00		- Sistema de Abastecimento	Baixa Reservação	612	TODA A LOCALIDADE	02:00	Não
6	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	22/08/24	12:00	22/08/24	17:00	22/08/24	20:00		ARGENTINO F. BOTTIN - Rede de Água	Rompimento de Rede (Causado)	300	CENTRO	08:00	Não
7	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	03/09/24	08:30	03/09/24	14:30	03/09/24	15:00		- ETA	Falta de Energia Elétrica	620	TODA A LOCALIDADE	06:30	Não
8	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	13/09/24	10:00	13/09/24	16:00	13/09/24	16:00		- ETA	Falta de Energia Elétrica	621	TODA A LOCALIDADE	06:00	Não
9	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	16/10/24	15:00	16/10/24	18:00	16/10/24	21:00		- ETA	Rompimento de Adutora	614	TODA A LOCALIDADE	06:00	Não
0	PINTO BANDEIRA	PINTO BANDEIRA	SURNE	06/11/24	16:00	06/11/24	19:00	06/11/24	21:00		- Rede de Água	Rompimento de Rede	50	CENTRO	05:00	Não

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
26	AE1.9	CONSTATAÇÃO	A Carta de Serviços não está disponível de forma física aos usuários da US de Bento Gonçalves.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDAD E	Não expor em local visível aos usuários a carta de serviços da CORSAN.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	Os usuários do SAA de Pinto Bandeira deslocam-se até a US de Bento Gonçalves da Corsan para atendimento comercial.

**MANIFESTAÇÃO CORSAN:**

Será adequado para atender a NC.

**PLANO DE AÇÃO:**

Ação	Prazo previsto
Disponibilização da Carta de Serviços	90 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL				
27	AE1.10	CONSTATAÇÃO	Não está disponível ao usuário da US o RSAE homologado pela AgesanRS para o SAA de Pinto Bandeira de forma física.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não utilizar o regulamento de serviços de água e esgoto homologado pela AGESAN-RS.				
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	Os usuários do SAA de Pinto Bandeira deslocam-se até a US de Bento Gonçalves da Corsan para atendimento comercial.				
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Disponibilização do RSAE</td> <td>90 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Disponibilização do RSAE	90 dias
Ação	Prazo previsto						
Disponibilização do RSAE	90 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL				
28	AE1.11	CONSTATAÇÃO	As tarifas em vigor não estão disponíveis para visualização do público na US.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não expor em local visível aos usuários a tabela com as tarifas vigentes.				
2	90 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Será adequado para atender a NC.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Disponibilização das tarifas em vigor</td> <td>90 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Disponibilização das tarifas em vigor	90 dias
Ação	Prazo previsto						
Disponibilização das tarifas em vigor	90 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
29	AE1.12	CONSTATAÇÃO	O Código de Defesa do Consumidor não estava disponível para o usuário da US.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não expor em local visível aos usuários cópia do Código de Defesa do Consumidor.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

## MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

## PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Disponibilização do CDC	90 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ESTAÇÃO DE TRATAMENTO DE ÁGUA - ETA de Pinto Bandeira
30	-	CONSTATAÇÃO	Ausência de dispositivo de proteção contra queda na caixa de manobra.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não proporcionar a segurança das edificações e dos operadores.
2	180 dias	OBSERVAÇÃO	

## MANIFESTAÇÃO CORSAN:

Será adequado para atender a NC.

## PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Instalação de grade de proteção	180 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
31	-	CONSTATAÇÃO	Não há US de atendimento comercial em Pinto Bandeira. O usuário necessita deslocar-se até Bento Gonçalves para solicitar atendimento
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Condições não apropriadas para acessibilidade do público.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	Resolução CSR n. 003/2021 - Art. 139. A Corsan deverá, nos municípios de sua atuação, dispor de estrutura de atendimento adequada às necessidades de seu mercado, acessível a todos os usuários, que possibilite a apresentação das solicitações e reclamações em atendimento à legislação vigente.

## MANIFESTAÇÃO CORSAN:

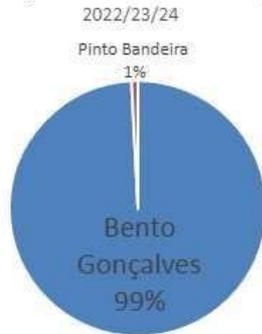
Em conformidade

A Gerência de Relacionamento com o Cliente da Corsan vem ampliando os canais de relacionamento com o cliente desde o ano de 2010, quando foi criado o teleatendimento de 24 horas. Gratuito e universal. Desta primeira iniciativa, novos progressos foram sendo implantados ao longo do tempo. Desde 2016, por exemplo, qualquer cliente da Companhia é capaz de ser atendido em qualquer escritório. Exemplo: um morador de Bento Gonçalves, hodiernamente, pode ser atendido na loja física de Arroio do Sal. Desde 2022, funciona plenamente a central omnichannel, além das lojas físicas e o já mencionado call center, oferecendo também atendimento por site e aplicativo (esses disponíveis já há alguns anos), WhatsApp, videochamada, chat humano ou automático e e-mail.

É que os novos tempos necessariamente nos remetem à compreensão de novos conceitos de disponibilidade, presença e proximidade. Sem inobservar as peculiaridades locais de toda ordem (etárias, socioculturais, geográficas e de mobilidade), a Corsan pretende se consolidar como referencial no relacionamento com clientes. Estar presente, em 2024, não significa mais estar fisicamente constituída, como antanho. Significa, isto sim, oferecer à coletividade os melhores canais para, cada qual, buscar como melhor lhe aprouver, aquilo que deseja, aquilo que precisa.

Cumpre trazer a lume muito respeitosamente a proporcionalidade de Pinto Bandeira em relação a Bento Gonçalves. A fim de que se esclareça a razão precípua pela qual, neste par de cidades, deu-se a escolha por sediar o atendimento presencial da empresa, nessas regiões, nas cidades eleitas. Abaixo, temos a proporção entre os atendimentos prestados nos últimos três exercícios (dados parciais computados até 11.11.24).

Distribuição de demanda microrregional



Canais(out/24)	PINTO BANDEIRA
Internet	53%
WhatsAppBOT	16%
RECEPTIVO Call center	11%
Aplicativo Móvel	10%
ChatBot	5%
Totem	4%
URA	0,4%

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
32	-	CONSTATAÇÃO	Os documentos das análises físico-químicas enviados de água tratada na ETA de Pinto Bandeira não possuíam dados ao serem abertos, não sendo possível a sua análise.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	Situação ocorrida para todos os arquivos do item 4.9 e 4.10 do Anexo I de responsabilidade do prestador.
<p>MANIFESTAÇÃO CORSAN:</p> <p>Em conformidade. Arquivos enviados anexos a este RAAC.</p>			

ELABORAÇÃO: HUGO HENZEL STEINNER – ANL. DE OPERAÇÕES - SUPERINT. NORTE CORSAN - REGULAÇÃO TÉCNICA

HENRIQUE GONÇALVES MENDES	MÁRCIO TOCHETTO
GERENTE DE OPERAÇÕES REGIONAL	GERENTE DE OPERAÇÕES – SAA E SES
SUPERINT. NORTE CORSAN	SUPERINT. NORTE CORSAN

*Henrique Gonçalves Mendes*

*Márcio Tochetto*