

RELATÓRIO DE AJUSTAMENTO DE AÇÃO E CONDUTA – RAAC

Referência: RELATÓRIO TÉCNICO DE FISCALIZAÇÃO N. 529-P/2024 – RTF
Município de Vila Flores - Vistoria realizada no dia 20 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 justificativas e/ou providências quanto às não conformidades apontadas.

Porto Alegre, 11 de novembro de 2024.

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Reservatório - R-01				
1	A5.1	CONSTATAÇÃO	Ausência de placa de identificação da área do reservatório				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de placa de identificação do reservatório.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	Unidade próxima ao Seminário. Os reservatórios R-01 e R-02 estão localizados na mesma área.				
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: 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				
2	A5.1	CONSTATAÇÃO	Ausência de placa de identificação da área do reservatório				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Inexistência de placa de identificação do reservatório.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	Unidade próxima ao Seminário				
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: 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 - Base para reservatório fora de uso				
3	A5.16	CONSTATAÇÃO	A escada permite acesso de pessoal não autorizado na base para dispor reservatório.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não proporcionar a segurança das edificações e dos operadores.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: Será feito o isolamento desta escada, colocando placas de sinalização e será obstruída a entrada da escada.</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 placas de obstrução</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Colocação de placas de obstrução	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Colocação de placas de obstrução	365 dias						

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	Reservatório - R-01				
4	A5.17	CONSTATAÇÃO	Tubulações e galhos acumulados na área do reservatório				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Acúmulo de resíduos em local inapropriado e/ou armazenamento inadequado.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	Unidade próxima ao Seminário, em torno de reservatório apoiado desativado.				
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</p> <p>Os galhos serão retirados da área e corretamente destinados, da mesma maneira os tubos serão armazenados corretamente.</p> <p>PLANO DE AÇÃO:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Ação</th> <th>Prazo previsto</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Limpeza de galhos e armazenamento dos tubos</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Limpeza de galhos e armazenamento dos tubos	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Limpeza de galhos e armazenamento dos tubos	365 dias						

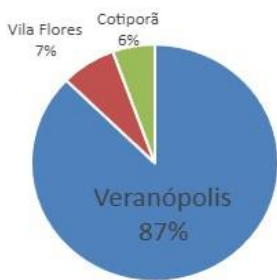
NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
5	-	CONSTATAÇÃO	Não há US de atendimento comercial em Vila Flores. O usuário necessita deslocar-se até Veranópolis para solicitar atendimento.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Condições não apropriadas para acessibilidade do público.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	Resolução 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 DA CORSAN:			

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.

Cumprir trazer a lume muito respeitosamente a proporcionalidade de demandas de Vila Flores, em relação a Veranópolis. 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
2022/23/24



Canais(out/24)	VILA FLORES
Internet	38%
WhatsAppBOT	23%
Balcão	21%
RECEPTIVO Call center	8%
Aplicativo Móvel	4%
Totem	4%
ChatBot	1%

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
-----------	---------------------	----------------	-----------------------

6	AE1.4	CONSTATAÇÃO	Não é realizado controle preventivo de pressões diurna e noturna para o SAA de Vila Flores.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Falta de planejamento para controle de pressões na rede.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:

Será instalado um data logger no SAA com o objetivo de monitorar as pressões.

PLANO DE AÇÃO:

Ação	Prazo previsto
Instalação de datalogger	365 dias

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
7	AE1.5	CONSTATAÇÃO	Não há plano de substituição de rede de forma preventiva para o SAA de Vila Flores.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Não foi apresentado o plano de substituição de rede pela unidade gestora.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO DA 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 08/11/2024 houve apenas 03 rompimentos de rede no município, conforme evidência abaixo.

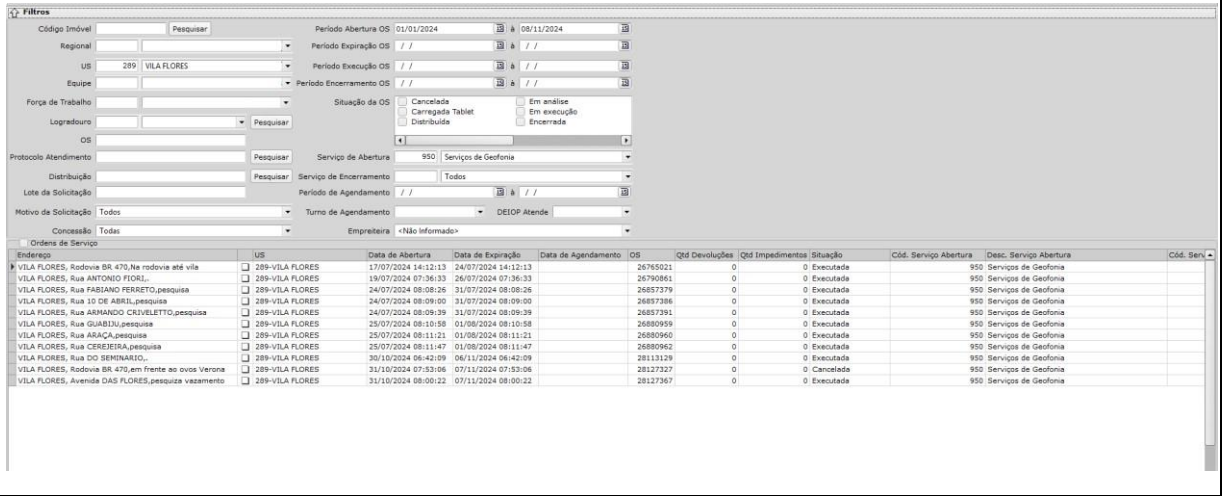
US	Município	Regional	Início da Interrupção		Termino do Serviço		Normalização do		Ordem de Serviço	Local da Ocorrência(Logradouro - Instalação)	Causa da Interrupção	Economias Possívelmente	Bairros com possibilidade de desabastecimento ou pouca pressão	Tempo de Interrupção	Programada
			Data	Hora	Data	Hora	Data	Hora							
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	03/09/24	08:45	03/09/24	13:52	03/09/24	13:53	24533114, 24533395	LUIZ RONCATTI - Rede de Água	Rompimento de Rede	899	TODA A LOCALIDADE	05:08	Não
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	10/04/24	08:00	10/04/24	13:00	10/04/24	19:00		- Reservatório de Água	Manutenção	902	TODA A LOCALIDADE	11:00	Sim
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	01/05/24	11:00	01/05/24	22:25	01/05/24	22:25		- Rede de Água	Falta de Energia	905	TODA A LOCALIDADE	11:25	Não
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	03/05/24	00:20	03/05/24	08:00	03/05/24	11:30		- Sistema de Abastecimento	Recuperação do Sistema	905	TODA A LOCALIDADE	11:10	Não
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	19/07/24	13:30	19/07/24	17:00	19/07/24	23:00		- Booster	Problemas	300	CENTRO	09:30	Não
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	05/09/24	09:00	05/09/24	12:00	05/09/24	19:50		- Rede de Água	Rompimento de Rede	906	TODA A LOCALIDADE	10:50	Não
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	26/09/24	08:30	26/09/24	12:00	26/09/24	15:00		BR 470 - Macromedidor	Instalação de Macromedidor	908	TODA A LOCALIDADE	06:30	Sim
VILA FLORES	VILA FLORES	SURNE	18/10/24	13:00	18/10/24	15:51	18/10/24	23:51	27975124	DAS FLORES - Rede de Água	Rompimento de Rede	910	TODA A LOCALIDADE	10:51	Não

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
-----------	---------------------	----------------	-----------------------

8	AE1.6	CONSTATAÇÃO	Não há plano de pesquisa de vazamentos em execução de forma preventiva para o SAA de Vila Flores.
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Perda de água e/ou não executar redução de perdas.
2	365 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:

Em conformidade. A CORSAN esclarece que é feito uma pesquisa total do sistema anual e as demais seguem de acordo com o IPD estabelecido no TAAC do município, conforme evidências abaixo das Ordens de Serviço executadas de pesquisas de vazamento.



The screenshot shows the CORSAN system interface with various filters and a table of service orders. The filters include: Código Imóvel (Pesquisar), Regional (US), US (289 VILA FLORES), Equipe, Período Abertura OS (01/01/2024 a 08/11/2024), Período Expiração OS (// a // a // a //), Período Execução OS (// a // a // a //), Período Encerramento OS (// a // a // a //), Situação da OS (Cancelada, Carregada Tablet, Distribuída, Em análise, Em execução, Encerrada), Serviço de Abertura (950 Serviços de Geofonia), Serviço de Encerramento (Todos), Período de Agendamento (// a // a // a //), Turno de Agendamento (DEIOP Atende), and Empresa (Não Informado).

Endereço	US	Data de Abertura	Data de Expiração	Data de Agendamento	OS	Qtd Devoluções	Qtd Impedimentos	Situação	Cód. Serviço Abertura	Desc. Serviço Abertura	Cód. Ser.
VILA FLORES, Rodovia BR 470, Na rodovia até vila	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	17/07/2024 14:12:13	24/07/2024 14:12:13		26765021	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua ANTONIO FIDELI,	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	19/07/2024 07:36:33	26/07/2024 07:36:33		26790861	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua FABIANO PEREIRO, pesquisa	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	24/07/2024 08:08:26	31/07/2024 08:08:26		26857379	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua 10 DE ABRIL, pesquisa	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	24/07/2024 08:09:00	31/07/2024 08:09:00		26857386	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua ARMANDO CRIVELLETTI, pesquisa	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	24/07/2024 08:09:39	31/07/2024 08:09:39		26857391	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua GUABU, pesquisa	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	25/07/2024 08:10:58	01/08/2024 08:10:58		26880959	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua ASAÇA, pesquisa	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	25/07/2024 08:11:21	01/08/2024 08:11:21		26880960	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua CEREJEIRA, pesquisa	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	25/07/2024 08:11:47	01/08/2024 08:11:47		26880962	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rua DO SEMINÁRIO,	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	30/10/2024 06:42:09	06/11/2024 06:42:09		28113129	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Rodovia BR 470, em frente ao ovos Verona	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	31/10/2024 07:53:06	07/11/2024 07:53:06		28127327	0	0	Cancelada	950	Serviços de Geofonia	
VILA FLORES, Avenida DAS FLORES, pesquisa vazamento	<input type="checkbox"/> 289-VILA FLORES	31/10/2024 08:00:22	07/11/2024 08:00:22		28127367	0	0	Executada	950	Serviços de Geofonia	

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
9	A5.1	CONSTATAÇÃO	Os CDF encaminhados, referentes aos resíduos sólidos produzidos na ETA, são datados de 2020 e de 2023. Dessa forma, não foram encaminhados os documentos de destinação final
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Deixar de prestar informações ao órgão fiscalizatório.
2	90 dias	OBSERVAÇÃO	

MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:

Em conformidade, segue últimos CDFs anexos a este RAAC.

NC	CÓDIGO DA NC	UNIDADE	ATENDIMENTO COMERCIAL
-----------	---------------------	----------------	------------------------------

10	AE1.1	CONSTATAÇÃO	Não há método de aferição de macromedidores para o SAA de Vila Flores.				
GRUPO	PRAZO	NÃO CONFORMIDADE	Perda de água e/ou não executar redução de perdas.				
2	365 dias	OBSERVAÇÃO					
<p>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN: 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 comprovação</td> <td>365 dias</td> </tr> </tbody> </table>				Ação	Prazo previsto	Aferição dos macromedidores e envio da comprovação	365 dias
Ação	Prazo previsto						
Aferição dos macromedidores e envio da comprovação	365 dias						

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

<p>HENRIQUE GONÇALVES MENDES</p> <p>GERENTE DE OPERAÇÕES REGIONAL</p> <p>SUPERINT. NORTE CORSAN</p>	<p>MÁRCIO TOCHETTO</p> <p>GERENTE DE OPERAÇÕES – SAA E SES</p> <p>SUPERINT. NORTE CORSAN</p>
--	---

Henrique Gonçalves Mendes *Márcio Tochetto*