

**RES: Of AGER 046.2022 Metas e Indicadores 2021**

**De** DERET – Departamento de Regulacao Tecnica <DERET@corsan.com.br>  
**Para** AGER ERECHIM <ager@erechim.rs.gov.br>  
**Cópia** Rodrigo Lincke Soda <RODRIGO.SODA@corsan.com.br>, Vinicius de Souza Jorge <VINICIUS.JORGE@corsan.com.br>  
**Data** 2022-08-18 12:00

 Informação Técnica\_Contingência e Emergência- SAA Erechim.pdf (~1,1 MB)

Prezado, bom dia.

Seguem considerações aos questionamentos recebidos:

- a) **Indicador de Contingência e Emergência:** Encaminhamos o anexo "Informação Técnica\_Contingência e Emergência- SAA Erechim.pdf", onde apresentamos os procedimentos e ações a serem adotados pela CORSAN, caso se identifique a necessidade de implantação dos mesmos.
- b) **Metas do IPD - Índice de Perdas na distribuição:** Seguem abaixo, os resultados do IPD nos anos de 2020 e 2021. Considerando que o resultado informado pela Agência difere do apresentado pela área responsável na Corsan, solicito informar a origem do resultado informado para o indicador.

			Dezembro/2020	Dezembro/2021
PRP029 - Índice de perdas na distribuição - IPD (%)	4307005	ERECHIM	42,88	44,19

Atenciosamente,



Agora,  
soluções  
ambientais.

**Erlyn Katiany de Moura Costa**

Gestora de Departamento | Matrícula 157867

DERET | SUPRIN | DP

Rua Caldas Júnior, 120 | 18º andar

Centro Histórico | Porto Alegre | RS

[erlyn.costa@corsan.com.br](mailto:erlyn.costa@corsan.com.br)

Fone: 51 3215-5400 Ramal 4201

[corsan.com.br](http://corsan.com.br)

**De:** Rodrigo Lincke Soda <RODRIGO.SODA@corsan.com.br>

**Enviada em:** terça-feira, 16 de agosto de 2022 16:51

**Para:** AGER ERECHIM <ager@erechim.rs.gov.br>

**Cc:** Erlyn Katiany De Moura Costa <ERLYN.COSTA@corsan.com.br>

**Assunto:** RES: Of AGER 046.2022 Metas e Indicadores 2021

Boa tarde Sr. Marco.

Solicitamos a dilação de prazo para esta resposta até a próxima quinta-feira 18-08.

Visto que precisamos reunir mais informações das áreas técnicas da companhia, justificamos esta necessidade.

Desde já, obrigado pela compreensão.

Atenciosamente,



Agora,  
soluções  
ambientais.

**Rodrigo Lincke Soda**

Agente Administrativo | Matrícula 177394

DERET | SUPRIN | DP

Rua Caldas Júnior, 120 | 18º andar

Centro Histórico | Porto Alegre | RS

[rodrigo.soda@corsan.com.br](mailto:rodrigo.soda@corsan.com.br)

Fone: 51 3215-5400 Ramal ----

[corsan.com.br](http://corsan.com.br)

**De:** AGER ERECHIM <[ager@erechim.rs.gov.br](mailto:ager@erechim.rs.gov.br)>

**Enviada em:** segunda-feira, 8 de agosto de 2022 09:31

**Para:** DERET – Departamento de Regulacao Tecnica <[DERET@corsan.com.br](mailto:DERET@corsan.com.br)>; Rodrigo Lincke Soda <[RODRIGO.SODA@corsan.com.br](mailto:RODRIGO.SODA@corsan.com.br)>

**Assunto:** Of AGER 046.2022 Metas e Indicadores 2021

Prezados Bom dia,

Quanto a resposta ao Of. AGER 046/2022, salientamos que não foi enviado o **Indicador de Contingência e Emergência**, conforme prevê a Resolução AGER 015/2018.

Quanto as Metas do IPD - Índice de Perdas na distribuição, referente ao ano de 2020 solicitamos a verificação se o índice correto é **30,39**, pois temos o índice de **39,30**.

Concedemos o prazo de 5 (cinco) dias para manifestação.

Atenciosamente,

Marcos César Mroczkoski

Agente Fiscal - AGER - Erechim RS

(54) 3321-6491 / 3321-6501

E-mail: [ager@erechim.rs.gov.br](mailto:ager@erechim.rs.gov.br)

**RES: Of AGER 046.2022 Metas e Indicadores 2021**

**De** Rodrigo Lincke Soda <RODRIGO.SODA@corsan.com.br>  
**Para** AGER ERECHIM <ager@erechim.rs.gov.br>  
**Cópia** Eryln Katiany De Moura Costa <ERLYN.COSTA@corsan.com.br>  
**Data** 2022-08-16 16:50

Boa tarde Sr. Marco.

Solicitamos a dilatação de prazo para esta resposta até a próxima quinta-feira 18-08.

Visto que precisamos reunir mais informações das áreas técnicas da companhia, justificamos esta necessidade.

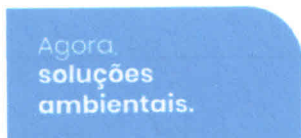
Desde já, obrigado pela compreensão.

Atenciosamente,



Rodrigo Lincke Soda  
Agente Administrativo | Matrícula 177394

DERET | SUPRIN | DP  
Rua Caldas Júnior, 120 | 18º andar  
Centro Histórico | Porto Alegre | RS  
[rodrigo.soda@corsan.com.br](mailto:rodrigo.soda@corsan.com.br)  
Fone: 51 3215-5400 Ramal ----  
[corsan.com.br](http://corsan.com.br)



**De:** AGER ERECHIM <[ager@erechim.rs.gov.br](mailto:ager@erechim.rs.gov.br)>

**Enviada em:** segunda-feira, 8 de agosto de 2022 09:31

**Para:** DERET – Departamento de Regulacao Tecnica <[DERET@corsan.com.br](mailto:DERET@corsan.com.br)>; Rodrigo Lincke Soda <[RODRIGO.SODA@corsan.com.br](mailto:RODRIGO.SODA@corsan.com.br)>

**Assunto:** Of AGER 046.2022 Metas e Indicadores 2021

Prezados Bom dia,

Quanto a resposta ao Of. AGER 046/2022, salientamos que não foi enviado o **Indicador de Contingência e Emergência**, conforme prevê a Resolução AGER 015/2018.

Quanto as Metas do IPD - Índice de Perdas na distribuição, referente ao ano de 2020 solicitamos a verificação se o índice correto é **30,39**, pois temos o índice de **39,30**.

Concedemos o prazo de 5 (cinco) dias para manifestação.

Atenciosamente,

Marcos César Mroczkoski

Agente Fiscal - AGER - Erechim RS

(54) 3321-6491 / 3321-6501

E-mail: [ager@erechim.rs.gov.br](mailto:ager@erechim.rs.gov.br)

Assunto **RES: Of. AGER 046/2022 Indicadores e Metas do Saneamento.**  
De Rodrigo Lincke Soda <RODRIGO.SODA@corsan.com.br>  
Para AGER ERECHIM <ager@erechim.rs.gov.br>  
Cópia Vinicius de Souza Jorge <VINICIUS.JORGE@corsan.com.br>  
Data 2022-07-21 16:07

---

PREFEITURA DE  
**ERECHIM**

- Of-Ag-46-2022-CORSAN-Indicadores-e-metas-2021.pdf (212 KB)
- Relatório Indicadores e Metas CORSAN.pdf (2,9 MB)

Boa tarde Prezados.

Afim de complementarmos os indicadores pendentes referente ao Ofício 46-2022, segue abaixo tabela com as manifestações das áreas da companhia. Qualquer dúvida ficamos à disposição.

Indicador	2020	2021
IEPA (Índice de eficiência nos prazos de atendimento)	95,297 %	96,937 %

Quadro - Metas do IQA			
Ano	Meta do IQA (%)	Indicadores Corsan	
1 ao 2	80	2020	94,64
		2021	95,27
		2022	94,37*
3 ao 4	90	2023	
		> 2024	

Fonte: AGE Cognos em 05/07/2022.

\* dados até julho/2022.

Quadro - Metas do ICA			
Ano	Meta do ICA (%)	Indicadores Corsan	
1 ao 4	90	2020	97,11
		2021	99,61
		2022	99,17*
		2023	
5 ao 8	95	2024	
		2025	
		2026	
9 em diante	>98	>2027	

Fonte: DEIOP/DCIR em 05/07/2022.

\* dados até junho/2022.

Quadro - Metas do IPD				
Ano	Meta do IPD (%)	Ano em análise	Perda no Sistema de Distribuição	Perda / Faturamento
1	42	2020	30,39	42,88
2	38	2021	40,66	44,19
3	34	2022	S/D	47,07*
4	30	2023		
5	26	2024		
6 a 30	25	>2025		

Fonte: AGE Cognos em 05/07/2022.

\* dados até maio/2022.

PRP029 - Índice de perdas na distribuição - IPD (%)

Quadro - Metas de Cobertura de Esgoto - CBE			
Ano	Meta do CBE (%)	Ano em análise	Indicadores da Corsan
1	0%	2020	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
2	0%	2021	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
3	0%	2022	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
4	77%	2023	
5	82%	2024	
6	86%	2025	
7	90%	2026	
8	95%	2027	
9 a 30	97%	>2028	

Quadro - Metas da Rede Separadora			
Ano	Meta (%)	Ano em análise	Indicadores da Corsan
1	0%	2020	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
2	0%	2021	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
3	0%	2022	Não há operacionalização de esgoto neste sistema
4	10%	2023	
5	16%	2024	
6	20%	2025	
7	25%	2026	
8	30%	2027	

Indicador	Meta	Observação AGER	Resposta Corsan
IPD (Índice de perdas)	2020 42% e 2021 38%	2020 42,93% e 2021 44,26%	A tendência de crescimento do índice de perdas apresenta correspondência com os índices nacionais e das empresas de saneamento estaduais, municipais e privadas, o que é bastante evidenciado no SNIS. A pandemia de COVID-19 e as questões relacionadas aos impactos políticos e sociais, agravaram sobremaneira as perdas aparentes (ou perdas comerciais, principalmente devido a derivações e ligações clandestinas) ampliando os índices de perdas. Paralelamente a isso, existem ainda questões técnicas que estão sendo aprimoradas, mas ainda exigem atenção. A CORSAN, já há muitos anos vem trabalhando com substituições de redes e de hidrômetros em Erechim, mas ainda temos muito a avançar. Recentemente houve a autorização, por parte do Banco Mundial de recurso financeiro para a redução de perdas, sendo que, em nossa proposta, foi aprovada pela atual gestão constar Erechim como uma das prioridades. Assim, temos já contingenciados mais de R\$ 11 Milhões para modelagem hidráulica, pesquisa e conserto de vazamentos invisíveis, gerenciamento de pressões, macro e micromedição, setorização, adequação de ligações e substituições de redes. Temos convicção de que, com estes recursos já autorizados, somados à capacidade técnica e conhecimento das nossas equipes conseguiremos atingir não apenas as metas deste PMSB, como também as desafiadoras metas assumidas junto ao Banco Mundial e as impostas pelo Novo Marco regulatório do Saneamento.

Indicador	"RESPOSTA CORSAN_RESULTADOS 2021"		
ICA	RESPOSTA SUPLAG: Conforme Anexo I do Contrato de Programa e Nota Técnica AGER 01/2014, os indicadores estabelecidos para medição dos serviços são o TAC, DEC e NRP. Estes índices foram apresentados na Prestação de Contas 2021.		
IQE - Eficiência do tratamento do Esgoto	RESPOSTA SUTRA: A CORSAN não opera nenhuma ETE no município de Erechim, dessa forma, não há monitoramento para cálculo do indicador de qualidade.		
ISCA - Índice de Satisfação do Cliente no Atendimento	RESPOSTA SURC: A nota média foi de 3,82 (escala 1-5) e/ou 7,64 (base 10). Intercorrências de expressiva relevância podem ter incidido sobre a manifestação dos usuários. Destacando, primordialmente, a heterogeneidade de fatores que levam as pessoas a buscarem o atendimento a clientes da Corsan, a saber, um conjunto de circunstâncias normalmente problemáticas no que diz respeito à constatação de desabastecimento ou questões financeiras muitas vezes delicadas. No mais das vezes, há reversão de expectativas. Mas o atendimento, em si, é atividade que, por melhor que seja desempenhada, possui limites para reverter o ânimo dos contratantes, isto porque, na maioria das vezes, esbarra em regras de negócio ou circunstâncias operacionais de alta tangibilidade por parte das pessoas. Não raro, sobrevêm os fatos a decrementar os níveis de satisfação dos usuários.		
IEAR - Índice de Eficiência na	RESPOSTA SUFAC: Caso o IEAR melhorasse 2 pontos percentuais de 2020 para 2021 a arrecadação seria maior que faturamento, visto que naquele ano era 98,8%.		

Arrecadação	<p>Apesar de não melhorar os 2 pontos percentuais, o índice continua acima de 97%, meta de eficiência para ano 3. O ente regulador de Erechim alterou um dos indicadores da cesta de índices. O IGP-DI (29,9582% no acumulado de 12 meses) foi alterado para o INPC (6,2163% no acumulado de 12 meses), repercutindo em reajuste tarifário de apenas 4,56%. Assim toda a arrecadação do segundo semestre foi menor que o esperado. Entre março e abril de 2021 houve suspensão dos cortes por inadimplência em função da segunda onda da pandemia, influenciando negativamente a arrecadação. O cenário macro econômico com aumento de inflação e perda de poder aquisitivo implicou no aumento do número de inadimplentes como foi amplamente divulgado na mídia, conforme aponta levantamento da Confederação Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL) e Serviço de Proteção ao Crédito (SPC Brasil).</p>
-------------	---

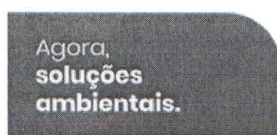
13	35%	2032	
14	36%	2033	
15	36%	2034	
16	37%	2035	
17	37%	2036	
18	38%	2037	
19	38%	2038	
20	39%	2039	
21	39%	2040	
22	40%	2041 a 2049	

Indicador	Meta	Observação AGER	Resposta Corsan
IPD (Índice de perdas)	2020 42% e 2021 38%	2020 42,93% e 2021 44,26%	A tendência de crescimento do índice de perdas apresenta correspondência com os índices nacionais das empresas de saneamento estaduais, municipais e privadas, o que é bastante evidenciado no SNIS. pandemia de COVID-19 e as questões relacionadas aos impactos políticos e sociais, agravaram sobremaneira as perdas aparentes (ou perdas comerciais, principalmente devido a derivações e ligações clandestinas) ampliando os índices de perdas. Paralelamente a isso, existem ainda questões técnicas que estão sendo aprimoradas, mas ainda exigem atenção. A CORSAN, já há muitos anos vem trabalhando com substituições de redes e de hidrômetros em Erechim, mas ainda temos muito a avançar. Recentemente houve a autorização, por parte do Banco Mundial de recurso financeiro para a redução perdas, sendo que, em nossa proposta, foi aprovada pela atual gestão constar Erechim como uma das prioridades. Assim, temos já contingenciados mais de R\$ 11 Milhões para modelagem hidráulica, pesquisa e conserto de vazamentos invisíveis, gerenciamento de pressões, macro e micromedição, setorização, adequação de ligações e substituições de redes. Temos convicção de que, com estes recursos já autorizados, somados à capacidade técnica e conhecimento das nossas equipes conseguiremos atingir não apenas as metas deste PMSB, como também as desafiadoras metas assumidas junto ao Banco Mundial e as impostas pelo Novo Marco regulatório do Saneamento.

Indicador	
ICA	RESPOSTA SUPLAG: Conforme Anexo I do Contrato de Programa e Nota Técnica AGER 01/2014, os indicadores estabelecidos para medição dos
IQE - Eficiência do tratamento do Esgoto	RESPOSTA SUTRA: A CORSAN não opera nenhuma ETE no município de Erechim, dessa forma, não há monitoramento para cálculo do indicad
ISCA - Índice de Satisfação do Cliente no Atendimento	RESPOSTA SURC: A nota média foi de 3,82 (escala 1-5) e/ou 7,64 (base 10). Intercorrências de expressiva relevância podem ter incidido sobre a manifestação dos usuários. Destacando, primordialme
IEAR - Índice de Eficiência na Arrecadação	RESPOSTA SUFAC: Caso o IEAR melhorasse 2 pontos percentuais de 2020 para 2021 a arrecadação seria maior que faturamento, visto que na

Atenciosamente,

Rodrigo Lincke Soda  
Agente Administrativo | Matrícula 177394



DERET | SUPRIN | DP  
Rua Caldas Júnior, 120 | 18º andar  
Centro Histórico | Porto Alegre | RS  
[rodrigo.soda@corsan.com.br](mailto:rodrigo.soda@corsan.com.br)  
Fone: 51 3215-5400 Ramal ----  
[corsan.com.br](http://corsan.com.br)

De: AGER ERECHIM <[ager@erechim.rs.gov.br](mailto:ager@erechim.rs.gov.br)>  
Enviada em: sexta-feira, 1 de julho de 2022 08:57  
Para: DERET – Departamento de Regulacao Tecnica <[DERET@corsan.com.br](mailto:DERET@corsan.com.br)>  
Assunto: Of. AGER 046/2022 Indicadores e Metas do Saneamento.

Bom dia

Segue anexo Of. AGER 046/2022 e relatório de análise dos Indicadores e Metas do saneamento básico de Erechim, para apreciação.

Atenciosamente,

Marcos Cesar Mroczkoski

Agente Fiscal - AGER Erechim

(54) 3321-6491

Em 2022-03-30 16:19, DERET – Departamento de Regulacao Tecnica escreveu:

Ao Sr. Valdir Farina,  
Diretor Presidente,  
AGER,  
Erechim/RS.



Em cumprimento à Cláusula Trigésima Sexta do Contrato de Programa, vimos apresentar a Prestação de Contas Anual, exercício 2021, contemplando relatórios constituídos pelas demonstrações financeiras, pelo desempenho operacional, econômico e financeiro, e pelo extrato da aplicação dos recursos captados pela Companhia ou pela administração municipal.

Os arquivos estão disponíveis para *download* em meio virtual, no sítio eletrônico *Cloud Corsan*, através do link e a senha a seguir:

Agência Reguladora	Link	Senha
AGER	<a href="https://cloud.corsan.com.br/index.php/s/HfGyCf3CK9ginLb">https://cloud.corsan.com.br/index.php/s/HfGyCf3CK9ginLb</a>	852bh2dm

Solicitamos a confirmação acerca do recebimento dos arquivos.

À disposição para eventuais esclarecimentos que se façam necessários, firmamo-nos.

Atenciosamente,



**Erlын Katiany de Moura Costa**  
Gestora de Departamento | Matrícula 157867

**DERET | SUPRIN | DP**  
Rua Caldas Júnior, 120 | 18º andar  
Centro Histórico | Porto Alegre | RS  
[erlyn.costa@corsan.com.br](mailto:erlyn.costa@corsan.com.br)  
Fone: 51 3215-5400 Ramal 4201  
[corsan.com.br](http://corsan.com.br)



**INFORMAÇÃO TÉCNICA**  
**SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA**  
**CONTINGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SAA ERECHIM**

**1. Introdução**

O presente trabalho traz uma breve apresentação dos procedimentos de contingência e emergência adotados pela CORSAN em seus Sistemas de Abastecimento de Água.

**2. Ações Permanente de contingência**

Nos últimos anos a Companhia realizou ainda obras no município de Erechim, visando reduzir os impactos provocados pelas estiagens e demais, tais como:

- Transposição do Rio do Cravo;
- Ampliação do sistema de reservação através da construção de um reservatório reservatório de 500 m<sup>3</sup> do Bairro Copas Verdes e instalação da elevatória para o reservatório do Bairro Copas Verdes;
- Ampliação do sistema de reservação através da instalação do reservatório do Atlântico de 500 m<sup>3</sup> e instalação da estação elevatória com reservatório de contato de 100m<sup>3</sup>;
- Substituição de redes;
- Instalação do Sistema de Supervisório;
- Instalação de Centrífuga para separar o lodo da ETA I;
- Instalação de dois Inversores de frequência no 1º Recalque.

**3. Ações de Contingência e Emergência**

O levantamento do conjunto de ações a serem tomadas em caso de emergência e contingência ajuda a prevenir e minimizar os incidentes que possam resultar em desabastecimento. Ao identificar as possíveis falhas no sistema, bem como os danos associados é possível apresentar as medidas de mitigação.

Durante a operação do sistema de abastecimento de água e caso ocorram falhas imprevistas serão reavaliadas as ações de contingência e emergência, sempre no intuito de minimizar os impactos causados.

A tabela a seguir apresenta o conjunto inicial destas ações especificamente para o sistema de abastecimento de água do município de Erechim.

SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA						
Ações de contingência e emergência						
Unidade Operacional	Falha	Causa da falha	Como a falha é identificada?	Tempo previsto para detecção da falha (h:min)	Medidas de Mitigação	
<b>Captação</b>	Impossibilidade de captar água da barragem	Estiagem	Acompanhamento do nível da barragem	24h/dia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar a possibilidade de montagem de poços já perfurados;</li> <li>• Verificar a possibilidade de perfuração de novos poços.</li> <li>• Utilização de caminhão pipa para o abastecimento de pontos críticos do município.</li> </ul>	
<b>1º Recalque</b>	Falta de Energia	Sobrecarga do sistema elétrico ou acidente	Operador	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar a concessionária de energia e verificar a duração da interrupção, caso seja superior a 1h e 30 min, adotar medidas necessárias para utilização de fontes alternativas de energia;</li> </ul>	
	Problemas em equipamentos	Manutenção Preditiva	Operador	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionar a equipe eletromecânica da Coordenadoria de Erechim;</li> <li>• Instalar equipamento reserva;</li> <li>• Caso a equipe eletromecânica da Coordenadoria de Erechim não consiga resolver o problema, adotar medidas necessárias para reestabelecer o sistema de bombeamento e acionar a equipe da regional;</li> </ul>	
<b>Estação de Tratamento de Água</b>	Contaminação acidental	Contaminação de agente externo	Monitoramento analítico	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Interrupção do abastecimento até a conclusão de medidas corretivas;</li> <li>• Realizar expurgos das unidades do bloco hidráulico.</li> </ul>	
	Falta de Energia	Sobrecarga do sistema elétrico ou acidente	Operador	Imediato	Comunicar a concessionária de energia e verificar a duração da interrupção, caso seja superior a 1h e 30 min, adotar medidas necessárias para utilização de fontes alternativas de energia;	
<b>EBAT</b>	Falta de Energia Elétrica	Sobrecarga do sistema elétrico ou acidente	Operador	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar a concessionária de energia e verificar a duração da interrupção, caso seja superior a 3h, adotar medidas necessárias para utilização de fontes alternativas de energia;</li> </ul>	
	Problemas em equipamentos	Manutenção Preditiva	Operador	Imediato	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acionar a equipe eletromecânica da Coordenadoria de Erechim;</li> </ul>	



COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO  
SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL PLANALTO  
DEPARTAMENTO OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO PLANALTO  
COORDENADORIA OPERACIONAL DE ERECHIM

A CORSAN possui equipe de técnicos em regime de sobreaviso para atendimento de falhas nos sistemas de abastecimento de água durante as 24 horas do dia, durante o ano todo, possibilitando o atendimento, assim que comunicado o problema, minimizando os impactos das falhas ocorridas à população.

### 3.1. Mapeamento e Protocolo de Comunicação

A Unidade de Saneamento e Coordenadoria Operacional de Erechim identificarão o (s) bairro (s)/setor (s) possivelmente afetados por falta de água quando da ocorrência de panes ou manutenções programadas e as informações serão repassadas ao Departamento de Gestão das Informações Operacionais da Superintendência de Relacionamento com o Cliente (DEIOP/SURC) que disponibilizará a informação para a equipe do 0800, aplicativo e site da companhia ([www.corsan.com.br](http://www.corsan.com.br)).

Unidade de Saneamento / Coordenadoria Operacional (COP) → DEIOP → 0800

→ Site CORSAN

→ Aplicativo CORSAN

Em casos que possam acarretar em desabastecimento de grandes proporções, além dos procedimentos acima citados, a situação será avaliada e a comunicação se dará conforme hierarquia da empresa e divulgada aos usuários através da imprensa.

Unidade de Saneamento / Coordenadoria Operacional (COP) → Departamento de Operação e Manutenção (DEOM) → Superintendência Regional (SURPLA) → Diretoria de Operações (DOP) → imprensa.

### 3.2 Responsáveis locais pela operação do Sistema de Abastecimento de Água

Responsável	Função	Telefone
Ivo Antônio Sobis	Gestor da Unidade de Saneamento	(54)99905-3494
Silvano Pratavieira	Gestor da Coordenadoria de Erechim	(54)99917-1209