



COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO

**RELATÓRIO DE AJUSTAMENTO DE AÇÃO E CONDUTA – RAAC**

**Referência: Relatório de Fiscalização 03/2023**  
Município de Erechim  
Fiscalização Reclamações Ouvidoria, período de 01/01/2023 à 06/03/2023

Porto Alegre, 23 de março de 2023.

A handwritten signature in black ink, appearing to be the initials 'FP'.



# COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO

NC	UNIDADE	Comercial
3.1, a	CONSTATAÇÃO	Reclamações/Solicitações Novas Ligações de Água
<b>NÃO CONFORMIDADE</b>	Concessionária não deu retorno da conclusão do serviço dos protocolos abertos, conforme previsto no Art. 16, §2º da Resolução AGE 014/2019 AGESAN.	
<b>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sobre o retorno dos protocolos abertos pela Ouvidoria do Município, informamos que houve uma falha na comunicação com a Unidade/COP de Erechim, que a partir deste momento vai analisar e dar o devido encaminhamento a demanda e posterior retorno a AGER.</li><li>Neste período houve um acréscimo na demanda dos serviços num modo geral, sendo que atualmente não existe demanda pendente do período fiscalizado.</li></ul>		

NC	UNIDADE	Comercial
3.1, b	CONSTATAÇÃO	Reclamações/Solicitações Novas Ligações de Água
<b>NÃO CONFORMIDADE</b>	Não cumprimento do prazo para efetivação da conexão à rede, previsto no Art. 56, §5º da Resolução AGER nº 026/2023	
<b>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>Sobre os prazos nas execuções das Novas Ligações de água, foram executadas todas as ligações, porem neste período houve uma demanda elevada dos serviços operacionais causando algumas reclamações de atrasos pelos usuários.</li><li>Sobre o retorno dos protocolos abertos pela Ouvidoria do Município, informamos que houve uma falha na comunicação com a Unidade/COP de Erechim, que a partir deste momento procedera o devido retorno da conclusão e ou programação dos serviços.</li><li>Considerando o período de verão e a situação relacionado a estiagem enfrentada em todo o estado, a unidade de Erechim tem enfrentado desafios para a garantia do abastecimento da população local, motivo este que fez com que a Unidade focasse ações visando garantir o abastecimento, em virtude disto alguns serviços que estavam em atraso foram executados nas últimas duas semanas, não existindo pendências no período apontado no relatório.</li></ul>		

FD



# COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO

NC	UNIDADE	Operacional
3.2, a	CONSTATAÇÃO	Reclamações/Solicitações Vazamento no Quadro/Hidrômetro
<b>NÃO CONFORMIDADE</b>	Concessionária não deu retorno da conclusão do serviço dos protocolos abertos, conforme previsto no Art. 16, §2º da Resolução AGE 014/2019 AGESAN.	
<b>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Em análise as solicitações dos referidos protocolos da AGER, conforme relatório, seria importante também os usuários serem informados pela ouvidoria que os serviços solicitados pelos usuários, ligações, vazamentos entre outros, informados diretamente nos canais de atendimento da corsan, disponíveis os usuários, recebem o retorno quando informado o telefone ou e-mail através de mensagens, os serviços solicitados fora do expediente normal nos canais de atendimento, são programados automaticamente para as equipes de serviço e ou sobreaviso, desta forma o atendimento será analisado e ou executado com maior rapidez, principalmente nos finais de semana e períodos noturnos que a empresa possui equipes de sobre aviso.</li><li>Sobre o retorno dos protocolos abertos pela Ouvidoria do Município, informamos que houve uma falha na comunicação com a Unidade/COP de Erechim, que a partir deste momento procedera o devido retorno da conclusão e ou programação dos serviços.</li></ul>		

NC	UNIDADE	Operacional
3.2, b	CONSTATAÇÃO	Reclamações/Solicitações Vazamento no Quadro/Hidrômetro
<b>NÃO CONFORMIDADE</b>	Concessionária não deu retorno da conclusão do serviço dos protocolos abertos, conforme previsto no Art. 16, §2º da Resolução AGE 014/2019 AGESAN.	
<b>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>Informamos que neste período do relatório houve um acréscimo nas demandas dos serviços operacionais, causando algumas reclamações na execução dos serviços, sendo que atualmente todos os serviços foram executados.</li><li>Os vazamentos de quadro foram todos executados, não havendo serviços pendentes anterior a data de 04/04/23.</li><li>Considerando o período de verão e a situação relacionado a estiagem enfrentada em todo o estado, a unidade de Erechim tem enfrentado desafios para a garantia do abastecimento da população local, motivo este que fez com que a Unidade focasse ações visando garantir o abastecimento, em virtude disto alguns serviços que estavam em atraso foram executados nas últimas duas semanas, não existindo pendências no período apontado no relatório.</li></ul>		

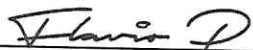


# COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO

NC	UNIDADE	Operacional
3.3, a	CONSTATAÇÃO	Reclamações/Solicitações Vazamento na Rua
NÃO CONFORMIDADE	Não cumprimento do prazo para efetivação do conserto de vazamento, previsto no Art. 16, I, da Resolução AGE nº 014/2019 AGESAN.	
<b>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Novamente ressaltamos que as solicitações dos referidos protocolos da AGER, conforme relatório, seria importante também os usuários serem informados pela ouvidoria que os serviços de consertos de vazamentos por exemplo, informados diretamente nos canais de atendimento da corsan, disponíveis e gratuitos, informados fora do expediente normal de serviços são programados automaticamente para as equipes de serviço e ou sobreaviso, desta forma o atendimento será analisado e ou executado com maior rapidez, principalmente nos finais de semana e períodos noturnos que a empresa possui equipes de sobre aviso.</li><li>• Cabe informar que neste período houve um acréscimo nas demandas operacionais causando alguns atrasos nas execuções dos serviços, atualmente todos os serviços foram executados.</li></ul>		



NC	UNIDADE	Operacional
3.3, b	CONSTATAÇÃO	Reclamações/Solicitações Vazamento na Rua
NÃO CONFORMIDADE	Concessionária não deu retorno da conclusão do serviço dos protocolos abertos, conforme previsto no Art. 16, §2º da Resolução AGE 014/2019 AGESAN.	
<b>MANIFESTAÇÃO DA CORSAN:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Informamos que neste período do relatório houve um acréscimo nas demandas dos serviços operacionais, causando algumas reclamações na execução dos serviços, sendo que atualmente todos os serviços foram executados.</li><li>• Considerando o período de verão e a situação relacionado a estiagem enfrentada em todo o estado, a unidade de Erechim tem enfrentado desafios para a garantia do abastecimento da população local, motivo este que fez com que a Unidade focasse ações visando garantir o abastecimento, em virtude disto alguns serviços que estavam em atraso foram executados nas últimas duas semanas, não existindo pendências no período apontado no relatório.</li></ul> <p style="text-align: right;"><i>Flavio P</i></p>		

## Página de assinaturas



**Flavio Perin**  
347.039.260-91  
Signatário

### HISTÓRICO

- 05 abr 2023 17:23:06  **Flavio Perin** criou este documento. (E-mail: flavioperinflavio@gmail.com, CPF: 347.039.260-91)
- 05 abr 2023 17:23:06  **Flavio Perin** (E-mail: flavioperinflavio@gmail.com, CPF: 347.039.260-91) visualizou este documento por meio do IP 200.198.136.158 localizado em Porto Alegre - Rio Grande do Sul - Brazil
- 05 abr 2023 17:23:13  **Flavio Perin** (E-mail: flavioperinflavio@gmail.com, CPF: 347.039.260-91) assinou este documento por meio do IP 200.198.136.158 localizado em Porto Alegre - Rio Grande do Sul - Brazil



Ivo Antonio Sobis  
Gestor da US Erechim  
Matricula 0569,7 - CORSAN

