

Carta REOE-2156/2026

Porto Alegre, 15 de maio de 2026.

A(o) Excelentíssimo(a) Presidente da Câmara de Vereadores
Sr(a). João Paulo Berkembrock,
Poder Legislativo Municipal
CAMPO BOM
61/26GAB.PRES

Assunto: Campo Bom | Ofício nº 61/26GAB.PRES - Requerimento nº 19/2026 - Solicitação quanto à qualidade da água

Senhor Presidente da Câmara de Vereadores:

A COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO – CORSAN, ao saudá-lo cordialmente, serve-se da presente para, em resposta ao ofício em epígrafe que encaminhou o Requerimento nº 19/2026 da Câmara de Vereadores de Campo Bom, apresentar as informações que seguem, sem prejuízo de complementações posteriores, caso necessário.

1. O aludido requerimento desta Casa Legislativa solicita informações sobre i) qualidade do atendimento ao consumidor; ii) supostos vazamentos recorrentes, com solicitações de reparo que permanecem sem atendimento por longo período; iii) informações sobre a qualidade da água fornecida; e iv) informações sobre as equipes operacionais que atuam no município.

2. Inicialmente, no que diz respeito ao atendimento ao consumidor, a Companhia informa que a loja de Campo Bom mantém assistência presencial diária à população, no horário das 08h30 às 12h e das 13h às 16h30, assegurando a existência de estrutura disponível para resolução de quaisquer demandas e necessidades da população local.

3. Além do atendimento presencial, a Companhia disponibiliza múltiplos canais digitais e remotos, os quais vêm sendo amplamente utilizados pela população em razão da praticidade, agilidade e comodidade proporcionadas. Os canais digitais atualmente disponíveis são os seguintes:

- Call Center;
- Lojas físicas;
- Atendimento por videochamada;
- Unidades Tudo Fácil;
- Atendimento Online (chat);
- Aplicativo da Corsan;
- Unidade de Atendimento Virtual (site institucional); e
- Canal Fale Conosco.

4. Dessa forma, a atuação integrada entre os canais presenciais e digitais reforça o

compromisso da Companhia em oferecer alternativas acessíveis e eficientes de atendimento, permitindo que cada usuário escolha o meio mais adequado às suas necessidades. Não obstante todas as modalidades oferecidas aos usuários, a Companhia permanece à disposição desta Câmara de Vereadores para recebimento de demandas específicas, que eventualmente não tenham sido resolvidas nas instâncias ordinárias de atendimento.

5. Ao seu turno, quanto ao relato de vazamentos de rede, a Companhia ressalta que dimensiona todas as suas equipes e intervenções de modo a assegurar o atendimento tempestivo de todas as ocorrências. Porém, determinadas situações emergenciais podem ser priorizadas quando em comparação com os demais serviços, de modo a alterar o cronograma de intervenções vigente.

6. Nesse sentido, a Companhia ressalta que adota todas as medidas voltadas ao bom atendimento da população de Campo Bom, e solicita a gentileza de que eventuais vazamentos sejam indicados de maneira específica para tratamento adequado e conclusivo. Sem prejuízo da identificação específica de eventuais casos por parte dos consumidores ou dos ilustres representantes desta Casa Legislativa, a CORSAN informa que enviará equipes para prévia identificação e adoção de providências perante quaisquer vazamentos que venham a ser mapeados.

7. Para que haja a resolução tempestiva desses casos, também é imprescindível que os usuários abram registros nos canais de atendimento da Concessionária, de modo a conferir rastreabilidade e tratamento adequado para todas as situações.

8. Em relação aos questionamentos sobre a qualidade da água, cumpre rememorar que durante o mês de março de 2026, foram identificadas alterações pontuais na qualidade da água bruta do manancial que abastece diversos municípios da região, incluindo Campo Bom, circunstância que demandou adequações operacionais no processo de tratamento com a finalidade de assegurar a manutenção da qualidade da água distribuída à população.

9. A Companhia informa que, apesar do rigoroso controle exercido em todas as etapas de captação, tratamento e distribuição de água, fatores externos relacionados às alterações das características físicas, químicas e biológicas do Rio dos Sinos podem impactar temporariamente o processo de tratamento, exigindo monitoramento contínuo e ajustes operacionais preventivos para preservação dos padrões de potabilidade estabelecidos pela legislação vigente.

10. Nesse contexto, foi adotada a aplicação de permanganato de potássio e carvão ativado na etapa de tratamento da água bruta, medida técnica essencial para controle das alterações sensoriais identificadas, especialmente odor e gosto. Referidos produtos são amplamente utilizados em sistemas de tratamento de água e reconhecidos tecnicamente pela sua eficiência na oxidação e adsorção das substâncias responsáveis por alterações organolépticas.

11. Ressalta-se que todas as medidas implementadas observaram critérios técnicos, operacionais e sanitários compatíveis com as boas práticas do setor de saneamento, bem como com as diretrizes aplicáveis ao tratamento de água destinada ao consumo humano.

12. A aplicação dos insumos ocorreu de forma contínua tão logo verificadas as alterações nas características da água bruta, considerando a disponibilidade operacional e a estrutura existente nas unidades de tratamento.

13. A instabilidade observada na qualidade da água bruta do Rio dos Sinos pode estar associada, principalmente, a dois fatores: (i) floração de cianobactérias no manancial de captação; e (ii) redução da vazão do rio, associada a temperaturas elevadas, que contribuíram para alterações na qualidade da água.

14. Não obstante tais condições ambientais, cumpre destacar que as análises laboratoriais e os controles operacionais realizados demonstram o atendimento integral aos parâmetros de potabilidade previstos na Portaria GM/MS nº 888/2021 do Ministério da Saúde, inexistindo qualquer evidência de risco sanitário à população atendida.

15. Nesse sentido, segue anexo Laudo de Qualidade da Água contendo os resultados das análises realizadas no sistema de abastecimento do Município, comprovando a conformidade da água distribuída com os padrões legais aplicáveis.

16. De toda forma, a Companhia reforça a importância de que eventuais ocorrências sejam imediatamente comunicadas pelos usuários por meio dos canais oficiais de atendimento, possibilitando o pronto registro e encaminhamento das providências necessárias pelas equipes responsáveis.

17. Por fim, informa-se que há equipes adequadamente dimensionadas para atuação no Município de Campo Bom, com a finalidade de atender a demanda da população de maneira tempestiva. Eventuais demandas extraordinárias serão prontamente supridas conforme necessário, dado o compromisso contínuo da Companhia com o atendimento de qualidade.

18. Cumpre registrar que a Companhia permanece à disposição dessa Casa Legislativa para quaisquer esclarecimentos complementares que se fizerem necessários, reafirmando seu compromisso com a transparência, a qualidade dos serviços prestados e a segurança sanitária da população atendida.

Sendo o que havia para o momento, renovamos protestos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO - CORSAN