

Identificação da Empresa

A Companhia Catarinense de Água e Saneamento (CASAN), empresa de economia mista, sediada à Rua Heitor Blum, 83, Centro, Florianópolis, Santa Catarina, telefone 0800 643 0195 ou no site www.casan.com.br, tem como principal acionista o Governo do Estado de Santa Catarina. O representante legal da CASAN é o diretor-presidente, Edson Moritz Martins da Silva.

Atendimento ao Consumidor

Para informações ou reclamações, entre em contato com a CASAN:

- Endereço: Av. Centenário - Res. Parque Das Nações, 5700 - Sala Térrea 01 Próspera Criciúma-SC 88815-000
- Telefone: 0800 643 0195 ou 0800 048 0195 ou 115
- Horário de atendimento: Das 08:00 às 17:00
- Site: www.casan.com.br/ouvidoria

Órgão Responsável pela Vigilância da Qualidade da Água

A vigilância da qualidade da água é coordenada pela Secretaria de Estado da Saúde de Santa Catarina (SES/SC), por meio da Diretoria de Vigilância Sanitária (DIVS), em conjunto com as Secretarias Municipais de Saúde, coordenadas pela Gerência de Saúde Ambiental (GESAM) no âmbito do Programa VIGIAGUA. Em caso de dúvidas entre em contato com a Vigilância do seu município:

- Endereço: Rua Emílio Hülse - 2120
- Telefone: 48 3437-6191
- E-mail: protocolo.visa@criciuma.sc.gov.br

Abrangência e Objetivo

A CASAN atua em 193 dos 295 municípios de Santa Catarina e em dois municípios do Paraná, abastecendo em torno de 100% da população urbana nos municípios atendidos, cerca de 3,0 milhões de habitantes. Este relatório garante ao consumidor o direito à informação sobre a qualidade da água potável, conforme estabelece o Decreto Federal nº 5.440/2005 e os incisos XVII e XVIII, do artigo 14, do Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 04 de maio de 2021 e pela Portaria GM/MS nº 2.472, de 28 de setembro de 2021. O Decreto e a Portaria citados tratam da responsabilidade dos gestores quanto à gestão dos recursos hídricos e proteção dos mananciais; monitoramento da qualidade da água e fornecimento de informações periódicas às autoridades de saúde pública a respeito da qualidade da água, dentre outros e demais legislações aplicáveis

Conforme a Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor):

“Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III - A informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam.”

“Art. 31 - A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

Nos casos de condomínios verticais ou horizontais, atendidos por uma mesma ligação, é responsabilidade da administração do condomínio divulgar a todos os condôminos as informações contidas neste relatório.

Mananciais de Abastecimento

Os mananciais utilizados pela CASAN incluem mananciais superficiais compostos por rios e represas, além de mananciais subterrâneos compostos por poços artesianos.

As condições dos mananciais são monitoradas regularmente com vistas a uma gestão preventiva de risco, de acordo com as exigências estabelecidas nos artigos 42, 43 e 44, do Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 04 de maio de 2021 e pela Portaria GM/MS nº 2.472, de 28 de setembro de 2021.

A Gerência de Saneamento e Gestão de Recursos Hídricos e a Gerência de Outorga e Controle dos Recursos Hídricos, vinculadas à Diretoria de Clima, Economia Verde, Energia e Qualidade Ambiental, da Secretaria de Estado do Meio Ambiente e Economia Verde (SEMAE), trabalham em conjunto com os Comitês de Bacias Hidrográficas para monitorar e gerir os recursos hídricos em Santa Catarina.

O abastecimento público de CRICIUMA - SANTA CATARINA é feito com água captada no(s) manancial(is) constituídos pelo(s) Lago da Barragem do Rio São Bento. O(s) manancial(is) que abastecem o município pertencem à Bacia Hidrográfica do Rio Araranguá.

Particularidades observadas: O lago formado pelo represamento dos rios Serrinha e São Bento apresenta águas de excelente qualidade, devido à localização nos contrafortes da Serra Geral, antes da entrada dos rios na planície costeira. As áreas a montante são protegidas, com baixa densidade residencial, pouca atividade agrícola e ausência de atividades industriais, garantindo a preservação do manancial. Com capacidade de reservação de 58.500.000 m³, o lago abastece os municípios de Criciúma, Forquilha, Maracajá, Nova Veneza, Siderópolis e a zona urbana de Içara, podendo atender até 730.000 habitantes. A área é protegida por normas específicas, como o Decreto Estadual nº 19.635/1983, a Lei Municipal nº 1.271/1999 e a Resolução CONAMA nº 302/2002.

Sistema de Abastecimento

O sistema público de abastecimento da CASAN pode ser constituído pelas seguintes etapas:

- Captação: Coleta da água bruta dos mananciais (rios, poços ou represas).
- Pré-sedimentação: Redução de partículas sólidas em suspensão (redução da turbidez), ocasionando uma melhoria na água bruta.
- Adução: Transporte da água do manancial até a estação de tratamento.
- Coagulação: Adição de produtos químicos para separar impurezas.
- Floculação: Agrupamento de partículas de sujeira.
- Decantação: Sedimentação das partículas mais pesadas.
- Flotação: Uso de ar dissolvido para fazer partículas leves subirem.
- Filtração: Remoção de impurezas por filtros.
- Desinfecção: Aplicação de cloro para eliminar bactérias.
- Fluoretação: Adição de flúor para prevenção de cáries dentária.
- Reservação: Armazenamento em reservatórios higienizados periodicamente.
- Distribuição: Transporte da água tratada por tubulações até as residências.

Os sistemas podem ser:

- Integrados: Abastecem vários municípios. Podem ser compostos por uma única Estação de Tratamento de Água (ETA) ou por mais de uma ETA.
- Isolados: Atendem somente um município por meio de uma única rede de distribuição, ou atendem bairros isolados ou localidades específicas. Podem ser compostos por uma única ETA ou por mais de uma ETA.

Os reservatórios são lavados e higienizados periodicamente, no sistema de distribuição e são executadas descargas periódicas ou por meio da identificação de não conformidades na rede de distribuição, assegurando que a água distribuída não sofra alterações da qualidade.

Os produtos químicos utilizados (ex.: cloro, sulfato de alumínio, alcalinizantes, auxiliares de coagulação e outros) são padrão e universalmente empregados no tratamento de água.

A rede de abastecimento de água tratada da CASAN está disponível para 100.0% da população urbana de CRICIUMA - SANTA CATARINA.

O sistema de tratamento de água de ETA de Criciúma é constituído pelas seguintes fases: Captação, Adução, Coagulação, Floculação, Decantação, Filtração, Desinfecção, Fluoretação, Reservação e Distribuição.

Qualidade da Água Distribuída

A qualidade da água é monitorada diariamente desde a captação até o cavalette residencial, seguindo os padrões estabelecidos do Anexo XX da Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, alterado pela Portaria GM/MS nº 888, de 04 de maio de 2021 e pela Portaria GM/MS nº 2.472, de 28 de setembro de 2021. Também são seguidas as exigências estabelecidas na Portaria SES/SC nº 421, de 13 de maio de 2016, no Decreto Estadual nº 1.846, de 20 de dezembro de 2018 e da Portaria SES/SC nº 1.468, de 21 de dezembro de 2022. Amostras são coletadas em pontos estratégicos da rede, atendendo ao número mínimo exigido pela legislação vigente. Além destes controles, são analisadas amostras de todos os produtos químicos utilizados no tratamento da água para averiguação da garantia da qualidade.

Parâmetros Analisados e Frequência

Mensal:

- Turbidez: Partículas em suspensão que deixam a água turva.
- Cor: Substâncias dissolvidas que alteram a aparência.
- Cloro Residual Livre: Produto químico utilizado para eliminar bactérias.
- Flúor: Produto químico adicionado à água com o objetivo de prevenir cáries dentárias.
- Coliformes Totais: Indicador de contaminação de bactérias do meio ambiente.
- E. coli: Indicador de contaminação por bactérias de origem animal.

Trimestral/Semestral:

- Compostos inorgânicos, orgânicos e agrotóxicos (inclusive em poços).
- Algas/cianobactérias (exceto poços) - de acordo com a frequência exigida na portaria.

As análises são realizadas em laboratórios próprios e terceirizados.

Na tabela abaixo são apresentados os resultados dos principais parâmetros analisados na rede de distribuição, no período de 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2024, em atendimento à legislação vigente.

Valor Máximo Permitido (VMP): Turbidez: 5 NTU; Cor: 15 uH; Cloro Residual: 0,2-2,0 mg/L; Coliformes Totais e E. coli: Ausência.

Sempre que amostras coletadas apresentarem resultados fora dos limites estabelecidos na legislação vigente, novas amostras são coletadas e analisadas após a vistoria no local, além de descargas na rede, ajustes técnicos nos processos de dosagens dos agentes químicos e outras ações são tomadas, até que a qualidade da água seja restabelecida.

Informações sobre a qualidade da água

Para entrar em contato com nosso atendimento, ou obter mais informações sobre a qualidade da água procure a CASAN no endereço do seu município pelo telefone nos horários de atendimento, ou pelo site www.casan.com.br

CORO RESIDUAL LIVRE

MÍNIMO EXIGIDO NO ANEXO 13 DA PORTARIA GM/MS Nº 888/2021 E Nº 2.472/2021: 155.0

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Amostras Realizadas	168	153	154	153	162	153	157	162	159	156	154	153
Amostras Atendidas	168	153	154	153	161	153	157	162	159	156	154	153
Média Mensal	1.45	1.26	1.32	1.25	1.33	1.45	1.25	1.22	1.55	1.38	1.41	1.33

COR

MÍNIMO EXIGIDO NO ANEXO 13 DA PORTARIA GM/MS Nº 888/2021 E Nº 2.472/2021: 153.0

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Amostras Realizadas	153	153	154	153	153	153	154	153	153	156	154	153
Amostras Atendidas	143	148	146	151	142	143	144	150	150	152	147	148
Média Mensal	6.65	6.28	8.9	5.35	8.14	6.19	7.12	5.78	5.23	4.86	6.94	6.59

TURBIDEZ

MÍNIMO EXIGIDO NO ANEXO 13 DA PORTARIA GM/MS Nº 888/2021 E Nº 2.472/2021: 155.0

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Amostras Realizadas	168	153	154	153	162	153	157	162	159	156	154	153
Amostras Atendidas	158	150	147	151	150	143	152	155	154	150	149	146
Média Mensal	1.82	1.5	2.03	1.4	2.11	1.82	1.79	1.58	1.54	1.71	1.82	1.76

COLIFORMES TOTAIS

MÍNIMO EXIGIDO NO ANEXO 13 DA PORTARIA GM/MS Nº 888/2021 E Nº 2.472/2021: 155.0

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Amostras Realizadas	168	153	154	153	162	153	157	162	159	156	154	153
Amostras Atendidas	163	153	154	153	159	153	156	159	157	156	154	148
Percentual de atendimento	97.02	100.0	100.0	100.0	98.15	100.0	99.36	98.15	98.74	100.0	100.0	96.73

ESCHERICHIA COLI

MÍNIMO EXIGIDO NO ANEXO 13 DA PORTARIA GM/MS Nº 888/2021 E Nº 2.472/2021: 155.0

Mês	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Amostras Realizadas	168	153	154	153	162	153	157	162	159	156	154	153
Amostras Atendidas	168	153	154	153	162	153	157	162	159	156	154	153
Percentual de atendimento	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

Ilustração simplificada da composição do sistema de abastecimento

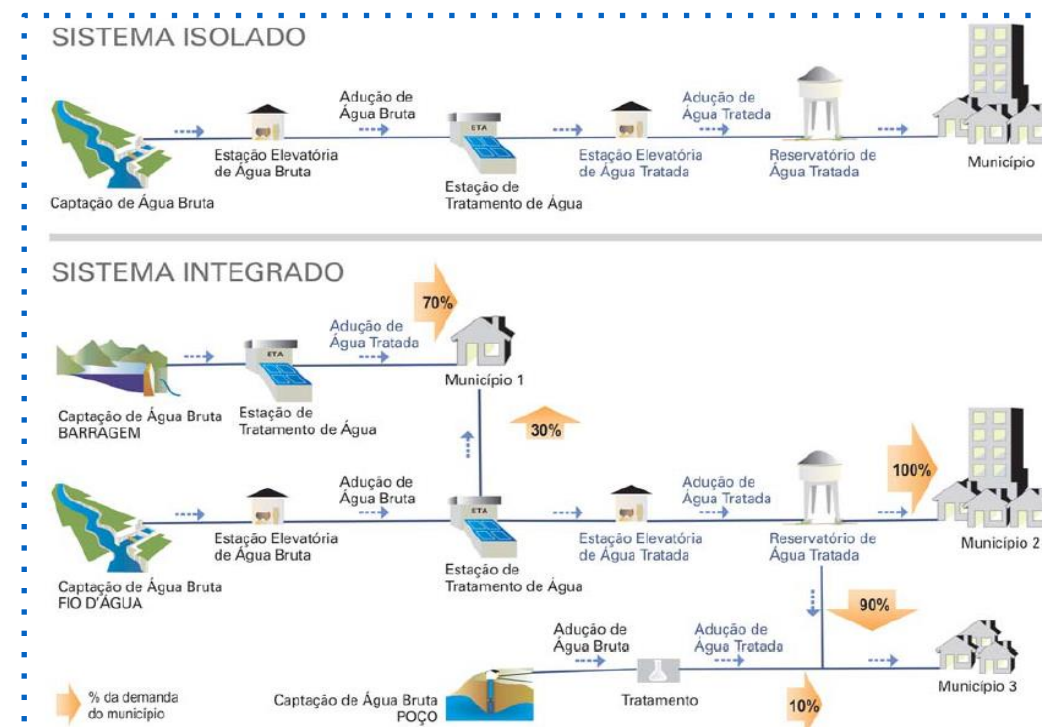


Ilustração simplificada do de sistemas de abastecimento

