



Evento: XXVII Jornada de Extensão

**CANAIS DE ATENDIMENTO DA CORSAN E AS BARREIRAS ENFRENTADAS
PELO CONSUMIDOR IDOSO: UMA ANÁLISE A PARTIR
DO BALCÃO DO CONSUMIDOR DA UNIJUÍ - IJUÍ/PROCON IJUÍ¹**

**Annye Giovanna Viana Gonçalves², Joaquim Henrique Gatto³, Francieli Formentini⁴,
Fernanda Serrer⁵, Yana Paula Both Voos⁶, Bruno Padilha da Rosa⁷**

¹ Projeto de extensão desenvolvido e financiado pela Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ.

² Estudante do curso de Direito, bolsista do Programa Institucional de Extensão - PIBEX/UNIJUÍ, integrante do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

³ Professor orientador do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

⁴ Professor orientador do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

⁵ Professor orientador do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

⁶ Professor orientador do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

⁷ Estudante do curso de Direito, bolsista do Programa Institucional de Extensão - PIBEX/UNIJUÍ, integrante do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução.

INTRODUÇÃO

O acesso à água potável e ao saneamento básico relaciona-se à saúde, à dignidade e à qualidade de vida. A efetividade desses serviços também depende de canais que permitam ao usuário obter informações, contestar cobranças, comunicar vazamentos e solicitar providências. Assim, o atendimento integra o próprio serviço e possibilita o exercício dos direitos do consumidor.

A Companhia Riograndense de Saneamento (Corsan) oferece canais digitais, telefônicos e presenciais (CORSAN, 2026). Embora essa diversidade amplie as possibilidades de contato, o uso de aplicativos, senhas, arquivos e sistemas automatizados pode criar barreiras. A dificuldade é mais evidente entre pessoas idosas: em 2025, 74,5% das pessoas com 60 anos ou mais utilizaram a internet e, entre as que não a utilizaram, 66,5% declararam não saber manejá-la (IBGE, 2026). Ter acesso à tecnologia, portanto, não significa conseguir utilizá-la com autonomia.



No Balcão do Consumidor de Ijuí, muitos usuários relatam tentativas frustradas de contato com a Corsan, dificuldades para compreender menus, localizar opções, guardar protocolos, encaminhar documentos ou alcançar atendimento humano. Nesses casos, a existência formal do canal não garante comunicação efetiva, especialmente quando a demanda é reiterada e permanece sem esclarecimento ou providência.

A temática vincula-se aos ODS 6, 10 e 16 da Agenda 2030, referentes ao saneamento, à redução das desigualdades e ao acesso às instituições (ONU, 2015). O trabalho analisa os canais da Corsan a partir da experiência do Balcão do Consumidor de Ijuí, com atenção ao consumidor idoso, à inclusão digital, ao atendimento humanizado e à extensão universitária.

METODOLOGIA

O estudo possui abordagem qualitativa, natureza exploratória e caráter descritivo, articulando pesquisa bibliográfica e documental com relato de experiência das atividades do Balcão do Consumidor de Ijuí, vinculado ao Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução, da UNIUI.

Foram examinados o Código de Defesa do Consumidor, o Estatuto da Pessoa Idosa, o Decreto nº 11.034/2022, dados do IBGE, informações da Corsan e documentos da Agenda 2030. O recorte empírico abrange cerca de 400 atendimentos relacionados à empresa no primeiro semestre de 2026, dos quais foram selecionadas três reclamações representativas. Os casos foram identificados apenas pelos números de acompanhamento. A seleção tem finalidade exemplificativa, pois os registros também envolvem cobranças, consumo, vazamentos e alterações cadastrais, não sendo possível atribuir todos exclusivamente a falhas de comunicação.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A digitalização reduziu deslocamentos e ampliou as formas de atendimento, mas seus benefícios não alcançam todos os usuários igualmente. O Código de Defesa do Consumidor assegura informação adequada e prestação eficaz dos serviços públicos (BRASIL, 1990). Quando o usuário não consegue concluir a solicitação ou receber resposta conclusiva, o acesso ao canal permanece apenas formal.



Entre os cerca de 400 atendimentos registrados no primeiro semestre de 2026, diversos consumidores já haviam procurado canais oficiais junto à Corsan antes de recorrer ao Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí, sem obter esclarecimento ou solução. Em algumas situações, o próprio órgão precisou reiterar comunicações diante da ausência de resposta ou de providência efetiva.

No acompanhamento nº 26.06.0454.002.00112-3, o consumidor informou ter realizado a conexão do imóvel à rede de esgoto e relatou ter constatado reiteradamente a Corsan pelo WhatsApp, inclusive com registros de protocolos, para comunicar a situação e questionar as cobranças de disponibilidade de esgoto. Apesar das tentativas, a demanda não foi solucionada e as cobranças permaneceram, evidenciando falha na resolutividade do canal digital.

No acompanhamento nº 26.06.0454.002.00084-3, a consumidora solicitou a alteração da classificação de um imóvel desabitado e compareceu reiteradamente ao atendimento presencial. Mesmo assim, o pedido não foi executado e a cobrança permaneceu vinculada às categorias residencial e comercial. O caso evidencia que a ineficácia também pode ocorrer no canal físico.

No acompanhamento nº 26.08.0454.002.00020-3, o consumidor contesta cobrança de consumo em imóvel que permaneceu desocupado e relata ter buscado esclarecimentos junto à Corsan por meio do atendimento telefônico/0800. Apesar das ligações realizadas, não obteve esclarecimento ou solução para a divergência entre a leitura do hidrômetro e o consumo faturado, demonstrando falha na resolutividade do canal telefônico.

Embora tratem de problemas distintos, os casos apresentam um elemento comum: a demanda foi comunicada mais de uma vez, sem esclarecimento suficiente ou providência. Um canal efetivo deve receber a solicitação, permitir seu acompanhamento e oferecer resposta compreensível e conclusiva. Quando isso não ocorre, a dificuldade de comunicação soma-se ao problema original e amplia a insegurança do consumidor.

Entre pessoas idosas, a repetição de procedimentos, o armazenamento de protocolos e o uso de ferramentas digitais podem representar obstáculos adicionais. Isso não autoriza presumir incapacidade, mas exige condições que preservem a autonomia. O Estatuto da Pessoa Idosa protege a dignidade e a prioridade das pessoas com 60 anos ou mais (BRASIL,



2003), o que, nas relações de consumo, demanda linguagem clara, menus objetivos e acesso facilitado ao atendimento humano.

A quantidade de canais, portanto, não deve ser o único critério de qualidade. Aplicativo, telefone, WhatsApp, chat e videochamada ampliam opções, mas podem excluir quando exigem autenticação, câmera, envio de documentos ou sucessivos comandos automáticos. O Decreto nº 11.034/2022 oferece parâmetros úteis de integração, clareza, cordialidade, atendimento humano e resolutividade (BRASIL, 2022).

Nesse cenário, o Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí acolhe o usuário, organiza os fatos, analisa documentos e restabelece o diálogo com o fornecedor. A mediação demonstra a relevância da extensão universitária, mas sua necessidade recorrente também revela fragilidade dos canais originários: o órgão de proteção não deve substituir o atendimento básico da empresa. Para reduzir barreiras, mostram-se necessários histórico integrado, protocolos acessíveis, linguagem simples e atendimento presencial efetivamente resolutivo, conciliando tecnologia e humanização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise demonstra que os canais da Corsan são importantes instrumentos de comunicação, mas sua efetividade depende de respostas claras, acessíveis e resolutivas. Os aproximadamente 400 atendimentos relacionados à Empresa no primeiro semestre de 2026 indicam a relevância da demanda junto ao Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí, enquanto os três casos examinados evidenciam que telefone, atendimento presencial ou outro canal não asseguram, por si sós, a solução da reclamação.

As falhas identificadas afetam todos os usuários e podem produzir impacto mais intenso entre pessoas idosas ou excluídas digitalmente. O Balcão do Consumidor de Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí exerce função social ao orientar e mediar demandas, aproximando universidade e comunidade. Contudo, essa atuação não afasta a responsabilidade da Corsan de aperfeiçoar seus canais e oferecer atendimento direto adequado.

Conclui-se que a digitalização deve ampliar possibilidades, sem eliminar o contato humano nem transformar o protocolo em mero registro. Se o consumidor precisa recorrer reiteradamente ao Balcão do Consumidor da Unijuí - Ijuí/Procon Ijuí para ser ouvido,



compreender uma cobrança ou obter providência em serviço essencial, os canais não estão aproximando a empresa de seus usuários e transferindo a eles a responsabilidade de superar as deficiências do sistema.

Palavras-chave: Consumidor idoso. Canais de atendimento. Corsan. Balcão do Consumidor. Inclusão digital.

AGRADECIMENTOS

À Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul - UNIJUÍ, ao Programa Institucional de Extensão - PIBEX/UNIJUÍ e aos integrantes do Projeto de Extensão Conflitos Sociais e Direitos Humanos: Alternativas Adequadas de Tratamento e Resolução, pelo apoio às atividades desenvolvidas no Balcão do Consumidor de Ijuí.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BALCÃO DO CONSUMIDOR DE IJUÍ. Registros internos de atendimentos relacionados à Corsan no primeiro semestre de 2026. Ijuí, 2026. Documento interno.

BRASIL. Decreto nº 11.034, de 5 de abril de 2022. Regulamenta a Lei nº 8.078/1990 e estabelece normas sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 2022. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/d11034.htm. Acesso em: 26 jul. 2026.

BRASIL. Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor. Brasília, DF: Presidência da República, 1990. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/18078compilado.htm. Acesso em: 26 jul. 2026.

BRASIL. Lei nº 10.741, de 1º de outubro de 2003. Estatuto da Pessoa Idosa. Brasília, DF: Presidência da República, 2003. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2003/110.741.htm. Acesso em: 26 jul. 2026.

COMPANHIA RIOGRANDENSE DE SANEAMENTO - CORSAN. Canais de relacionamento. Porto Alegre: Corsan, 2026. Disponível em: <https://www.corsan.com.br/canais-de-relacionamento/>. Acesso em: 26 jul. 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA - IBGE. A proporção de usuários da internet no país ultrapassou 90% da população de 10 anos ou mais, em 2025. Rio de Janeiro: IBGE, 2026. Disponível em: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/>. Acesso em: 26 jul. 2026.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS - ONU. Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável. Brasília, DF: Nações Unidas Brasil, 2015. Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/91863-agenda-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel>. Acesso em: 26 jul. 2026.