

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COFA

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO 13/2023

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE REPARO DE VAZAMENTO DE ÁGUA

Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto - SAE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ADASA

Adasa: Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

Endereço: Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobreloja – Ala Norte – CEP: 70631-900 – Brasília-DF.

Telefone: (61) 3961-4900

2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Caesb – Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

Endereço: Centro de Gestão de Águas Emendadas – Av. Sibiruna – Lotes 13/21 – Águas Claras – CEP: 71928-720 – Brasília-DF.

3. OBJETIVOS

3.1. Este relatório de fiscalização indireta tem por objetivo geral analisar as informações apresentadas pela Caesb por meio da Nota Técnica Conjunta PANP/PASP *id.* [112028837](#), que trata das Ordens de Serviço para reparo de vazamento de água realizadas entre **janeiro de 2021 e dezembro 2022**.

3.2. O objetivo específico é evidenciar a comunicação feita pela Caesb aos clientes reclamantes quando o tempo de reparo de vazamento de água superou o prazo de 48 horas (comunicação exigida pelo art. 2º da Lei Distrital n.º 5618/2016).

4. METODOLOGIA

4.1. Análise integrativa das informações exaradas na Nota Técnica Conjunta PANP/PASP *id.* [112028837](#).

5. HISTÓRICO

5.2. Em 14 de março a Caesb foi oficiada a prestar os esclarecimentos acerca das Ordens de Serviço realizadas para reparar vazamentos de água entre janeiro de 2021 e dezembro de 2022 (Ofício 23 *id.* [108080103](#)).

5.3. Em 05 de maio foi enviada a Carta 32 *id.* [112027339](#), que apresentou Nota Técnica PANP/PASP n.º 1104298/2023 *id.* [112028837](#).

5.4. Em 08 de maio o processo foi encaminhado à COFA para análise (*id.* [112084367](#)).

5.5. Em 21 de junho foi realizada visita técnica da Adasa na sede da Caesb para conhecimento do fluxo de comunicação entre a prestadora e os clientes, fluxo esse voltado ao cumprimento dos dispositivos que regem o prazo de reparo de vazamento de água.

5.6. Em 29 de agosto foi encaminhada a Nota Técnica PAS/PAN ([121075861](#)) com os esclarecimentos oficializados.

6. ANÁLISE

Segue análise das informações e dados, conforme solicitado no Ofício 23 *id.* [108080103](#), referentes às Ordens de Serviço executadas para reparo de vazamento de água. As informações foram divididas em quatro tópicos.

6.1. Quanto ao atendimento do Item I:

Informações acerca das Regiões Administrativas (RA) que compõem os lotes Centro, Norte, Oeste e Sul com os quantitativos das equipes que executam as OS.

6.1.1. Em comparação com o quadro apresentado em julho de 2022 por meio do documento *id.* [90888034](#), observa-se que a RA XXXIV - Arapoanga foi retirada do lote Norte sem aparecer em outro local, em contrapartida, a RA XXXV Água Quente foi acrescentada ao lote Sul.

SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES CENTRO-NORTE - PAN		SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES OESTE-SUL - PAS	
CENTRO	NORTE	OESTE	SUL
Candangolândia (RA XIX)	Fercal (RA XXXI)	Águas Claras (RA XX)	Gama (RA II)
Cruzeiro (RA XI)	Itapoã (RA XXVIII)	Arniqueira (RA XXXIII)	Recanto das Emas (XV)
Guará (RA X)	Jardim Botânico (RA XXVII) ⁶	Brazlândia (RA IV)	Riacho Fundo II (RA XXI)
Lago Norte (RA XVIII) ¹	Paranoá (RA VII)	Ceilândia (RA IX) ⁸	Samambaia (RA XII)
Lago Sul (RA XVI)	Planaltina (RA VI) ⁷	Riacho Fundo (RA XVII)	Santa Maria (RA XIII)
Núcleo Bandeirante (RA VIII) ²	São Sebastião (RA XIV)	Sol Nascente/Pôr do Sol (RA XXXII)	Água Quente (RA XXXV)
Park Way (RA XXIV)	Sobradinho (RA V)	Taguatinga (RA III)	
Plano Piloto (RA I) ³	Sobradinho II (RA XXVI)		
SCIA/Estrutural (RA XXV) ⁴	Varjão (RA XXIII)		
SIA (RA XXIX)	Arapoanga (RA XXXIV)		
Sudoeste/Octogonal (RA XXII) ⁵			
Vicente Pires (RA XXX)			

Figura 01: Regiões Administrativas dos quatro Lotes/Regionais de atendimento - Superintendências PAN e PAS.

Fonte: Nota Técnica Conjunta PANP/PASP, Caesb (2022).

¹ RA Lago Norte aparece como Lago Norte (SHIN), Setor de Mansões (SMLIN) e Taquari;

² RA Núcleo Bandeirante possui registros distintos para o setor Metropolitana;

³ RA Plano Piloto consta como Brasília (envolvendo Asa Norte, Asa Sul, Vila Planalto, Telebrasilândia e Granja do Torto) e como setor Noroeste;

⁴ SCIA e Estrutural possuem registros distintos;

⁵ Sudoeste e Octogonal possuem registros distintos;

⁶ O Jardins Mangueiral está distinto do restante do Jardim Botânico;

⁷ RA Planaltina dois setores: Mestre D'Armas e Planaltina;

⁸ RA Ceilândia também foi subdividida em Ceilândia e Ceilândia II.

6.1.2. Acerca do quantitativo de funcionários e das atividades realizadas, a prestadora informa que cada lote é atendido por um determinado número de funcionários que se distribuem em equipes. Cada equipe é apta a executar diferentes tipos de conserto de vazamento e podem atuar em diferentes regiões administrativas de um mesmo lote, otimizando a prestação do serviço.

a) Lote Centro: 75 funcionários.

b) Lote Norte: 84 funcionários.

c) Lote Oeste: 45 funcionários.

d) Lote Sul: 88 funcionários.

6.2. Quanto ao atendimento do Item II:

Análise do quantitativo de OS com execução acima de 48 horas, correlacionada com o tipo de conserto, dia da abertura, origem da solicitação (se externa ou interna) e Região Administrativa.

6.2.1. Entre janeiro de 2021 e dezembro de 2022 foram realizadas um total de **170.679 Ordens de Serviço** para reparo de vazamento. Desse total, **91,24% (156.024) cumpriram o prazo de 48 horas e 8,57% (14.655) extrapolaram o prazo.**

6.2.2. A maior demanda ocorreu em dias úteis, com maior número de atendimentos para Ceilândia, Samambaia, Taguatinga e São Sebastião.

6.2.3. Os consertos de vazamento são divididos em três tipos: rede, ramal e cavalete, sendo sensivelmente mais numerosos nos cavaletes e ramais. Segundo a prestadora, 59% (99.848) foram consertos em cavaletes, 40% (68.882) em ramais prediais, 0,9% (2.048) em redes de água e 0,1% (228) em ruas.

6.3. Quanto ao atendimento do Item III:

Análise do fluxo de envio dos avisos aos clientes, com comprovação do envio das respectivas justificativas, quando houve necessidade de extrapolação do prazo de 48 horas.

6.3.1. De acordo com a Carta 32 *id.* [112027339](#), em relação aos comunicados aos clientes quanto à justificativa para prorrogação do prazo para conclusão dos serviços foi encaminhado o arquivo Excel "Relatório Comunicação Usuários_ Serviço Conserto Vazamento", que apresenta a comprovação de envio por e-mail e/ou SMS de mensagem informando a complexidade do serviço.

6.3.2. Destaca a prestadora que, mesmo diante da obrigatoriedade de notificação, existem clientes que não têm interesse em receber mensagens e por isso não informaram telefone de contato e e-mail no período de referência da análise, qual seja 2021 e 2022. Com a alteração da Resolução n.º 14/2011, alteração essa que entrou em vigor em 23/11/2022 e que tornou obrigatória a apresentação dessas informações, entende-se que esse problema será paulatinamente mitigado, conforme os usuários forem atualizando os cadastros comerciais.

6.3.3. Em análise do Repositório de Informações Regulatórias, verificou-se que a prestadora subiu planilhas em Excel com os dados disponíveis dos clientes que apresentaram as informações pessoais de número de telefone e e-mail para comunicação das justificativas de aumento do prazo para reparo de vazamento.

6.3.4. Em visita técnica realizada em 21/06/2023 fomos informados das dificuldades do setor de comunicação com o setor de tecnologia da informação.

6.3.5. Foi enviado Ofício 51 [116966026](#) solicitando esclarecimentos acerca das 14.655 O.S que extrapolaram o prazo. Por meio da Nota Técnica PAS/PAN [121075861](#) constatamos:

a) a planilha enviada pela Caesb à Adasa apresentou inconsistência na quantidade de serviços de reparos de vazamentos, sendo devidamente corrigida pela prestadora. **Dessa forma, das 14.655 OSs apenas 9.409 OSs tratam efetivamente de reparos de vazamentos e 5.246 OSs não são causados efetivamente por vazamentos;**

b) em relação à comunicação aos clientes, a Caesb informa no momento de abertura do protocolo o cliente opta por apenas uma forma de contato, portanto, se o usuário receber um e-mail, não receberá o SMS. Com isso tem-se que a Caesb realizou um total de 9.767 comunicações, sendo 7.388 SMS e 2.379 e-mails, 358 contatos a mais que o necessário.

6.3.6. Em resumo, o total retificado de OSs que extrapolaram as 48 horas é de 9.409. A quantidade de comunicações aos clientes sobre a necessidade de mais prazo é de 9.767.

6.4. Quanto ao atendimento do Item IV:

Análise acerca da execução do cronograma de melhorias do aplicativo da Caesb com os resultados alcançados, se couber.

6.4.1. No que tange às melhorias implementadas no aplicativo da Caesb, foram adicionadas regras de validação no Sistema GCOM que evitam a abertura duplicada de Ordens de Serviço de Manutenção –OSMs para mesmo serviço/código, bem como a ocorrência de ordens de serviço secundárias (serviços complementares) para uma OSM de origem. Tais melhorias foram implantadas a partir de 17/01/2023, conforme documento *id.* [112030046](#).

6.4.2. Informa ainda a companhia que a obrigatoriedade de incluir imagem na abertura da OSM no aplicativo foi considerado que poderia dificultar o processo e inibir a abertura do chamado pelos usuários que a fazem de forma colaborativa.

7. **CONSTATAÇÕES**

C1 - O item I foi atendido com a apresentação das RAs que compõem os lotes Centro, Norte, Oeste e Sul e os respectivos quantitativos das equipes que executam as OSs naquelas regiões. Destaca-se que a RA Arapoanga saiu do rol de atendimento e não foi localizado novo posicionamento entre os lotes.

C2 - O item II foi atendido com a informação de que entre janeiro de 2021 e dezembro de 2022 foram realizadas um total de 170.679 Ordens de Serviço para reparo de vazamento. Desse total, 91,24% (156.024) ocorreram dentro das 48 horas e 8,57% (14.655) acima.

C3 - O item III trata da comprovação da comunicação da justificativa da necessidade de prazo superior às 48 horas para reparo. A Caesb informa que no momento de abertura do protocolo o cliente opta por apenas uma forma de contato, portanto, se o usuário receber um e-mail, não receberá o SMS. Com isso tem-se que a Caesb realizou um total de 9.767 comunicações, sendo 7.388 SMS e 2.379 e-mails, 358 contatos a mais que o necessário.

C4 - O item IV foi atendido com a apresentação das melhorias implementadas no aplicativo da Caesb. Foram adicionadas regras de validação no Sistema GCOM que evitam a abertura duplicada de OSMs para mesmo serviço/código, bem como a ocorrência de Ordens de Serviço secundárias (serviços complementares) para uma OSM de origem. Tais melhorias foram implantadas a partir de 17/01/2023.

C5 - Os documentos foram encaminhados tempestivamente e de acordo com o formato solicitado.

8. **QUANTO ÀS CONFORMIDADES**

8.1. Todas as comunicações aos clientes foram feitas pela Caesb nos casos em que houve necessidade de prazo maior do que as 48 horas para o reparo de vazamento.

9. **INFRAÇÃO**

9.1. Não se aplica.

10. **CONCLUSÃO**

10.1. Concluímos pelo cumprimento por parte da Caesb dos requisitos relacionados ao reparo de vazamento de água verificados nas Ordens de Serviço (OS) expedidas entre janeiro de 2021 e dezembro de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **PABLO ARMANDO SERRADOURADA SANTOS - Matr.0261284-4, Regulator(a) de Serviços Públicos**, em 22/09/2023, às 09:56, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **ADALTO CLÍMACO RIBEIRO - Matr.0271173-7, Regulator(a) de Serviços Públicos**, em 22/09/2023, às 09:56, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **112144067** código CRC= **EAC08953**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

Setor Ferroviário - Parque Ferroviário de Brasília - Estação Rodoferroviária - Sobreloja - Ala Norte - Bairro SAIN - CEP 70631-900 - DF
3961-5034

00197-00000990/2023-11

Doc. SEI/GDF 112144067

Criado por [pablo.santos](#), versão 68 por [adalto.ribeiro](#) em 22/09/2023 09:55:02.