



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
 AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E
 SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL
 Superintendência de Abastecimento de Água e
 Esgoto
 Coordenação de Fiscalização da
 Superintendência de Abastecimento de Água e
 Esgoto

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COFA

RELATÓRIO DE VISTORIA E FISCALIZAÇÃO

Fiscalização Indireta - Ausência de informação aos usuários da RA Riacho Fundo I 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. Sibiriruna – Lotes 13/21 – Águas Claras – CEP: 71928-720 – Brasília-DF.

3. DADOS DA AÇÃO FISCALIZATÓRIA

Tipo	Fiscalização indireta
Localidade	Riacho Fundo I
Data da ação fiscalizatória	14 de abril de 2023

4. OBJETIVO

O objetivo dessa ação foi averiguar o descumprimento de normativo por parte da Caesb quando da interrupção de abastecimento de água na região do Riacho Fundo I nos dias 25, 26 e 27/02/2023, reportado nas reclamações registradas no OUV-DF sob os protocolos OUV-045231/2023, OUV-045190/2023, OUV-045181/2023.

5. METODOLOGIA

Tipo: Fiscalização Indireta.

Apuração de denúncias de usuários, por meio de análise de documentação inserida em processos eletrônicos, de ineficiência por parte da Caesb no envio de informações acerca da interrupção do fornecimento de água.

6. RELATO DA FISCALIZAÇÃO

Em 27/02/2023 a Ouvidoria da Adasa recebeu reclamações de usuários relatando falta de água na região do Riacho Fundo I.

Em 01/03/2023 a Ouvidoria da Adasa por meio do memorando Nº 115/2023 ([107069341](#)) solicitou a esta SAE providências cabíveis.

Em 02/03/2023 diante do ocorrido esta Coordenação de Fiscalização por meio dos Ofícios ADASA/SAE/COFA 13/2023 e 22/2023 de 22/03/2023 solicitou esclarecimentos à Caesb com vistas a verificar o cumprimento do que está disposto no §3º, art. 120 da Resolução n.º 14/2011:

Art. 120 Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderão ser interrompidos nos seguintes casos:

(...)

§3º. Quando se verificar que a interrupção não programada pode durar mais de seis horas, o prestador de serviços deverá **divulgar os motivos e a previsão de restabelecimento do abastecimento por meios que assegurem ampla informação aos usuários atingidos.**

Em 08/03/2022, por meio da Carta 17 ([107667045](#)) a Caesb informou que “*uma descarga atmosférica que atingiu as instalações industriais na Caesb instaladas nas unidades operacionais do Reservatório Apoiado e do Reservatório Elevado do Riacho Fundo I*”, esclarece ainda “*que a severidade da descarga atmosférica danificou múltiplos equipamentos que precisaram ser avaliados, substituídos, testados, parametrizados, até, enfim, serem colocados novamente em plenas condições operacionais. Informamos que durante o fim de semana em questão várias equipes de operação e manutenção atuaram nas instalações e no sistema com vistas ao reestabelecimento do abastecimento com a maior brevidade possível, inclusive com trabalho no período noturno dada a severidade da ocasião.*”

Em 22/03/2023 complementando a solicitação do Ofício ADASA/SAE/COFA 22/2023 a Caesb apresenta relatórios informando:

“Os lançamentos de falta d’água geridos pelo Centro de Controle da Caesb – Cecop são apropriadas no sistema de Gerenciamento e Tratamento de Dados Operacionais - GTO. Após cadastro no sistema, é emitido um e-mail automático para áreas específicas da Caesb e, também, para cse@adasa.df.gov.br e ouvidoria@adasa.df.gov.br. Além do envio por e-mail, o sistema de Gerenciamento e Tratamento de Dados Operacionais - GTO, automaticamente, envia informações para publicação no Sítio Eletrônico e no Aplicativo Móvel da Caesb, além de enviar informações aos sistemas utilizados pela Ouvidoria da Caesb e Central de Atendimento 115 para a prestação de informações aos usuários. Dessa forma, segue anexa a consulta SQL que comprova a visualização de dados utilizados pelo Sítio Eletrônico e Aplicativo Móvel na funcionalidade de informação de falta d’água.”

Na tabela abaixo estão relacionadas as reclamações dos usuários, apresentando os relatos e solicitando brevidade de restabelecimento do abastecimento de água na referida região.

Usuário	RA	Relato
Ana Maria Ferreira OUV-045181/2023 27/02/2023 às 09:24	Riacho Fundo I	Usuária reclama que o Riacho Fundo está a 3 dias sem água, a usuária ligou na Caesb para saber o que havia acontecido e quando seria restabelecida, a Caesb então informou que o problema seria resolvido no domingo dia 26/02/2023 as 8h, mas até o momento ainda está sem água no local. Pede brevidade para o restabelecimento da água pois até a caixa que abastece a casa já está sem água. Número de inscrição: 249811-1.
Luciara Souza da Silva Santana OUV-045190/2023 27/02/2023 às 09:29	Riacho Fundo I	Usuário reclama de falta de água no endereço RIACHO FUNDO I - QS 06, CONJ 03, LOTE 20, AP 02, INSCRIÇÃO 649378-5 Caesb informou que a água retornaria no domingo às 18h, depois forneceram outro prazo para às 20h, no domingo e depois outro para hoje 08h, 18h e 10h. Também reclama de falta de atendimento telefônico para gerar protocolo.
Gabrielle Vieira Ferreira Rodrigues OUV-045231/2023	Riacho Fundo I	Reclama de falta de água no Riacho Fundo, usuária relata que ligou na Caesb e foi informada que a água seria reestabelecida

27/02/2023 às 09:41

no domingo dia 26/02/2023, mas até o presente momento ainda está sem água. Pede brevidade para o reestabelecimento da água no local. Número de inscrição: 249758-1.

Esta Coordenação de Fiscalização entendeu que os documentos apresentados pela Caesb demonstram que foram realizados os procedimentos necessários para a comunicação aos usuários em relação a ocorrência de falta de água e a prorrogação do prazo para reestabelecimento do abastecimento. Porém não ficou evidente a publicação no Sítio Eletrônico da concessionária sobre a comunicação do ocorrido aos usuários e o motivo de tal prorrogação (manutenção emergencial) no período compreendido entre 16:23h do dia 24/02/2023 e 18:00 do dia 27/02/2023 ([108865200](#)) ([108865391](#)).

7. CONSTATAÇÃO E NÃO CONFORMIDADE

7.1. CONSTATAÇÃO

De acordo com informações e evidências fornecidas nos documentos analisados, ficou constatado a falta de divulgação das informações de forma ampla aos usuários, configurando descumprimento ao que está determinado na legislação.

7.2. NÃO CONFORMIDADE

As constatações implicam em não conformidade de acordo com o que está estabelecido no §3º do artigo 120 da Resolução Adasa n.º 14/2011.

Art. 120 Os serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário poderão ser interrompidos nos seguintes casos:

(...)

§3º. Quando se verificar que a interrupção não programada pode durar **mais de seis horas**, o prestador de serviços deverá divulgar os motivos e a previsão de restabelecimento do abastecimento por meios que **assegurem ampla informação aos usuários atingidos**.

ADALTO CLÍMACO RIBEIRO

Coordenador de Fiscalização



Documento assinado eletronicamente por **ADALTO CLÍMACO RIBEIRO - Matr.0271173-7, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 27/04/2023, às 16:45, conforme art. 6º do Decreto n° 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal n° 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?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
verificador= **110534405** código CRC= **C81016BE**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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