



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

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COFA

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DO PLANO ANUAL DE FISCALIZAÇÃO (PAF)
EXERCÍCIO 2020

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

3. OBJETIVO

3.1. O objetivo dessa ação é averiguar o cumprimento das ações programadas do Plano Anual de Fiscalização (PAF) referente ao exercício de 2020.

4. METODOLOGIA

4.2. Tipo: Fiscalização Indireta.

4.3. Apuração dos resultados por meio dos seguintes documentos: Relatórios, Notas Técnicas, Informações Técnicas, Memorandos e Termo de Notificação.

5. APRESENTAÇÃO DA FISCALIZAÇÃO

5.1. As atividades de fiscalização consistem no acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, visando garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo poder público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público.

5.2. Segundo relatório de consolidação elaborado pela SAE em 2018 ([Relatório consolidado 2018](#)), estão em operação 503 unidades do Sistema de Abastecimento de Água (SAA) no Distrito Federal.

Unidade	Total	Em operação	Desativada	Inativa	Disponível	Em manutenção
Captações Superficiais	40	26	7	5	2	-
Captações Subterrâneas	251	159	53	29	8	2
Elevatórias de Água	73	59	8	3	3	-
Unidades de Tratamento de Água	157	102	42	9	4	-
Reservatórios	211	156	32	23	-	-
Centro de Controle Operacional	1	1	-	-	-	-
Total	733	503	142	69	17	2

Fonte: CAESB (2016)

5.3. Para o Sistema de Esgotamento Sanitário (SES), o mesmo relatório apresenta o sistema separados por bacias hidrográficas. O Distrito Federal possui 15 Estações de Tratamento de Esgoto (ETE), divididas em 4 grandes sistemas: sistema do Rio Ponte Alta, do Lago Paranoá, do Rio Descoberto/Melchior e do Rio São Bartolomeu.

Sistema	Estações de Tratamento
SES Descoberto/Melchior	ETE Brazilândia
	ETE Melchior
	ETE Samambaia
SES Lago Paranoá	ETE Brasília Norte
	ETE Brasília Sul
	ETE Riacho Fundo
SES Ponte Alta/Alagado	ETE Recanto das Emas
	ETE Alagado
	ETE Gama
SES São Bartolomeu	ETE Santa Maria
	ETE Paranoá
	ETE Planaltina
	ETE São Sebastião
	ETE Sobradinho
	ETE Vale do Amanhecer

Fonte: CAESB

5.4. Considerando que somente as unidades operacionais do serviço de água e esgoto somatizam aproximadamente 1000 pontos de fiscalização, a SAE vem adotando, desde 2019, uma forma estratégica de atuação, uma vez que a quantidade de recursos humanos não consegue atender a demanda. Ademais, as melhores práticas adotadas em outras agências reguladoras sinalizam para um planejamento voltado às fiscalizações indiretas, com eventuais investidas em campo como meio de validação.

6. AÇÕES PREVISTAS E REALIZADAS

6.4. Em 19 de fevereiro de 2020 foi encaminhado à Caesb por meio do Ofício 23 (35882688) o Plano Anual de Fiscalização de 2020, onde estavam previstas as seguintes ações programadas:

6.4.1. **Fiscalização do Sistema de Abastecimento de Água (SAA):**

Ações Fiscalizatórias do sistema de abastecimento de água em 2020

Ação	Situação	Link
Fiscalizar as obras do sistema Corumbá IV	Realizado	41900040 52634056
Fiscalizar as obras do subsistema Gama	Realizado	00197-00002649/2019-14 00197-00003365/2019-45
Fiscalizar as obras de interligação Torto /Santa Maria a Sobradinho/Planaltina	Realizado	00197-00003686/2018-69 00197-00003365/2019-45
Fiscalizar as obras de interligação Torto /Santa Maria a Descoberto	Realizado	00197-00003686/2018-69 00197-00003365/2019-45
Fiscalizar o TAC nº 04/2019 (caixas interligação na ETA Brasília)	Realizado	36964604 39496817
Fiscalizar o TAC nº 01/2016 (origem SEF - poços áreas rurais)	Realizado	50103008
Fiscalizar as ações do Programa de perdas	Realizado	38773649 39349334 49735687

6.4.1.1. Das 07 ações previstas 07 foram realizadas, perfazendo 100% de realização. As 2 ações - Subsistema Gama e Interligação TS/Desc - empreenderam esforços de acompanhamento realizados por meio de informações via SEI, as quais apontaram, por exemplo, dificuldades de contratação para realização de melhorias (caso Gama) até questões fundiárias, como em Vicente Pires (interligação TS/Desc).

6.4.1.2. Estão previstas para entrar no PAF 2021: Sistema Corumbá IV, subsistema Gama, interligação TS/SP, interligação TS/Desc, Programa de perdas.

6.4.2. **Fiscalização do Sistema de Esgotamento Sanitário (SES):**

6.4.2.1. Em 16/01/2020 foi emitido o Termo de Notificação nº 02 (34072247) em função do descumprimento das outorgas de lançamento de efluentes nas ETE listadas abaixo. Por meio da Nota Técnica PRH/POE (38941312), Quadro 02, a Caesb se comprometeu a realizar as melhorias conforme quadro abaixo. Todas as melhorias previstas para 2020 foram realizadas, totalizando 100% de realização, conforme Relatório Técnico POE nº 02/2021 (55135989).

Ações Fiscalizatórias do sistema de esgotamento sanitário em 2020

Unidade	Ação	Status em abr/2020	Status em jan/2021	Prazo
ETE Sobradinho	Implantação do sistema automação.	Em andamento	Em andamento	2021
	Estabilização da operação do tanque pulmão	Em andamento	Realizado	(entrou em operação em 11/12/2019)
ETE Melchior	Instalação de novo sistema de tratamento preliminar	Contratado	Em andamento	2021
	Limpeza dos RAFA	Aguardando instalação dos equipamentos do trat. preliminar	Em andamento	set/2021
	Limpeza e reparo das malhas de aeração dos UNITANK.	Em andamento	Em andamento	2021/2022
	Revitalização do sistema de geração de ar (substituição de malha de aeração, sopradores, etc)	Em licitação	Em andamento	2021/2022
	Caixa de distribuição de vazão da ETE Melchior	Em andamento	Realizado	outubro/2020
ETE Samambaia	Instalação de novo sistema de tratamento preliminar	Contratado	Em andamento	2021
ETE Brasília Norte	Revitalização da cabine de medição (subestação principal da ETE)	Em andamento	Realizado	2020
	Substituição dos aparelhos analisadores de ortofosfato e turbidez	Em andamento	Realizado	2020
	Substituição de CCM do Polimento final e Adensador por flotação	Em andamento	Em andamento	2021
	Automação dos processos	Em andamento	Em andamento	2021
	Substituição das malhas de aeração (redes e membranas)	Programado	Em andamento	2022
	Projeto de Eficiência energética – substituição dos sopradores e implantação do sistema de aproveitamento de biogás	Em estudo	Em andamento	Aguardando conclusão dos estudos para definição
ETE Brasília Sul	Substituição dos aparelhos analisadores de ortofosfato e turbidez	Em andamento	Realizado	2020
	Substituição de CCMs do Polimento Final e Adensador por flotação	Em andamento	Realizado	2020

	Automação dos processos	Em andamento	Em andamento	2021
	Substituição das malhas de aeração (redes e membranas)	Programado	Em andamento	2022
	Projeto de Eficiência energética –substituição dos sopradores e implantação do sistema de aproveitamento de biogás	Em estudo	Em andamento	Aguardando conclusão dos estudos para definição
ETE Recanto das Emas	Melhorias do tratamento preliminar	Contratado	Em andamento	2021
	Instalação dos Aeradores e Homogeneizadores	Contratado	Realizado	2020
	Limpeza dos RAFA (02 reatores por ano)	Aguardando instalação dos equipamentos do trat. preliminar	Realizado	RAFA 05 (2020) - ok RAFA 01 (2020) - ok RAFA 04 (2021) RAFA 03 (2022) RAFA 02 (2023)
ETE Gama	Melhorias do tratamento preliminar	Contratado	Em andamento	2021
	Recuperação do Reatores A e B	Programado	Realizado em 2020	2º semestre 2021
	Projeto de Eficiência Energética *	Em estudo	Em andamento	Aguardando conclusão dos estudos para definição
	Instalação dos Aeradores e Homogeneizadores	Contratado	Em andamento	2021
ETE Santa Maria	Melhorias do tratamento preliminar	Contratado	Em andamento	2021
	Reforma dos RAFA	Programado	Realizado	RAFA 04 (2020) - ok RAFA 3 (2021) RAFA 2 (2022) RAFA 1 (2023)

6.4.2.2. Estão previstas para entrar no PAF 2021: Todas as obras de melhoria previstas para 2021.

6.4.3. Fiscalização Comercial (FC)

6.4.3.1. Foram previstas 02 ações fiscalizadoras para os assuntos comerciais: Pesquisa de Satisfação e Processos de reclamação.

6.4.3.2. A ação de fiscalização intitulada "Pesquisa de Satisfação" decorre dos resultados da Pesquisa de Satisfação de 2018 (25044104), do Relatório de Monitoramento das Reclamações 2018 (24894687) e de dados das Ouvidoria da Adasa de 2018 (24002422). Em abril de 2020 a Caesb foi instada a apresentar, por meio do Processo 00197-00002660/2019-84, as ações voltadas à solução dos problemas apontados pelos 3 documentos citados.

6.4.3.3. Em 1º de julho de 2020, conforme Carta n.º 49 (42800135), foram apresentadas as ações de remediação e segundo as últimas atualizações (54817214, 54817487, 54817547), 88% foram atendidas pela prestadora, devido ao alto índice de cumprimento, essa atividade será considerada realizada.

Assuntos comerciais - Pesquisa de satisfação

Item	Tema/Local	Detalhamento	Ação prevista pela Caesb	Status
Pesquisa de satisfação (00197-00002660/2019-84)	Conta de água (Global)	Falha na compreensão dos critérios de parcelamento	Treinamento de reciclagem sobre a documentação necessária e os critérios para autorização de parcelamento em condições especiais	Realizado
			Padronização e modernização do atendimento prestado ao usuário	Realizado
		Demora na baixa da Ordem de Serviço	Os anos de 2018 e 2019 houve contratação de colaboradores para mitigar essa morosidade; dessa forma, há uma tendência de melhora no tempo de execução da tarefa e diminuição no número de reclamações. Há pedido de contratação de 12 empregados que está aguardando autorização da Diretoria para as áreas mais críticas	Em andamento
		Falta de clareza dos critérios para alteração da titularidade	Treinamento de reciclagem sobre a documentação necessária e os critérios para autorização de parcelamento em condições especiais	Realizado
		Padronização e modernização do atendimento prestado ao usuário	Realizado	
	Atendimento no Na Hora (Global)	Reclamação quanto a ação de suspensão das senhas	Indicação no site da Companhia sobre o procedimento de suspensão de senhas nos escritório	Realizado
Obras (Global)	Reclamação quanto a transbordamentos da rede	Indicação nos contratos de adesão do condominial que ligação a revelia é passível de multa	Realizado	

	coletora de esgoto nas ruas.		
	Reclamação quanto aos serviços complementares após manutenção nas redes/ramais de água (recomposição de calçada e asfalto)	Inclusão de cláusulas no novo contrato de manutenção com sanção ao contratado (Acordo de Nível de Serviço) prevista por atraso ou má execução do serviço. Aumento de dois pontos percentuais (2%) na Meta do Indicador de Serviços atendidos no prazo - ISAP.	Realizado
Serviços de Esgoto (Global)	Reclamação quanto ao atendimento das Ordens de Serviço de desobstrução	Inclusão de lavagens de redes de esgoto no novo contrato aplicando os levantamentos realizados no mapa de calor, que caracterizam as áreas com maior índice de reclamações e Inclusão de cláusulas no novo contrato de manutenção com sanção ao contratado (Acordo de Nível de Serviço) prevista por atraso ou má execução do serviço. Aumento de 2 pontos percentuais (2%) na Meta do Indicador de Serviços atendidos no prazo - ISAP.	Realizado
	Demora no procedimento de ligação de esgotos	Melhoria no processo de avisos aos interessados, de forma a deixar claro os prazos e condições	Realizado
Atendimento do Escritório (Global)	Conduta do empregado que realizou o atendimento	Treinamento de reciclagem para os atendentes dos escritórios sobre relações harmônicas como fator de plenitude no trabalho.	Realizado
Procedimentos de Corte (Global)	Demora no procedimento na execução da Ordem de Serviço de Corte	Devido ao quadro defasado de empregados em condições de atuar no corte, são priorizadas ações concentradas de corte por localidade semanalmente, levando-se em conta a situação da carteira de débitos. Foi providenciado consulta ao MPDFT a respeito da data de encerramento do TAC	Não realizado
Multas (Global)	Reclamação por multas de impedimento: de leitura, de inspeção e de corte	Análise das regiões críticas e execução contínua para remanejamento dos hidrômetros instalados internamente	Em andamento
Religações (Global)	Demora no atendimento do pedido de religação	Foi providenciado o reforço contínuo da equipe interna de análise de ordem de serviço, embora os atendimentos em sua maior parte são feitos no prazo estabelecido.	Realizado
		Lançamento de crédito aos usuários prejudicados pela demora no atendimento	Realizado
Corte de água (Global)	Demora no procedimento na execução da Ordem de Serviço de Corte	Devido ao quadro defasado de empregados em condições de atuar no corte, são priorizadas ações concentradas de corte por localidade semanalmente, levando-se em conta a situação da carteira de débitos. Foi providenciado consulta ao MPDFT a respeito da data de encerramento do TAC .	Não realizado
RA Fercal	Falta D'Água - Reclamações quanto ao longo desabastecimento na localidade, não estão ocorrendo rodízios como em outros anos.	Plano de ação para interligação dos sistemas e melhoria do abastecimento em Planaltina e Sobradinho	Em andamento
	Ligação de Água - Demora no atendimento das OS's referentes à primeira ligação de água, prazo de atendimento expira	Situação Pontual - Em virtude das substituições de redes e ramais de água na região da Fercal, esses serviços sofreram alteração no prazo de finalização da obra. Tão logo a obra for concluída o atendimento retornará ao seu fluxo normal	Realizado
RA Lago Norte	Consumo Medido - Demora no posicionamento/resposta quanto às OS's referentes à revisão de conta	Foi providenciado o reforço da equipe interna de análise de ordem de serviço, bem como terão novos remanejamentos de empregados. O método de análise de ordem de serviço está em processo de adequação para a realidade do escritório da localidade	Realizado
	Serviços de Água - Reclama da morosidade e dos procedimentos da Caesb para execução do serviço de remanejamento.	Situação Pontual - Em 2017 foram realizadas obras de substituições de redes e ramais, onde a opção do local do abrigo do hidrômetro ficou a cargo do cliente. Onde entendemos que a situação foi pontual.	Realizado
	Conta de Água - Demora no atendimento das OS's referentes ao serviço de atualização de dados cadastrais, o prazo de atendimento expira.	Criado nova funcionalidade no sistema comercial que permite uma análise mais célere desse tipo de atendimento.	Realizado
RA Lago Sul	Consumo Medido - Demora no atendimento das OS's referentes ao serviço de revisão de conta, prazo expira sem resposta.	Foi providenciado o reforço da equipe interna de análise de ordem de serviço, bem como terão novos remanejamentos de empregados. O método de análise de ordem de serviço está em processo de adequação para a realidade do escritório da localidade.	Realizado

	Conta de Água - Demora no atendimento das OS's referentes ao serviço de solicitação de alteração de titularidade, os prazos expiram	Criado nova funcionalidade no sistema comercial que permite uma análise mais célere desse tipo de atendimento	Realizado	
	Serviços de Esgoto - Ligações de esgoto à revelia, sem a obra estar devidamente concluída.	Alteração do contrato de serviços de esgotos condominial que prevê aplicação de penalidade.	Realizado	
		Utilização de um Termo de Recebimento da Obra.	Realizado	
RA Riacho Fundo II	Serviços de Esgoto - Ligações de esgoto à revelia, sem a obra estar devidamente concluída	Inclusão de cláusulas no novo contrato de manutenção com previsão de sanção ao contratado (Acordo de Nível de Serviço) por descumprimento de indicadores de desempenho (ISAP - Indicador de Serviços Atendidos no Prazo). Inclusão de cláusulas no novo contrato de manutenção com sanção ao contratado (Acordo de Nível de Serviço) prevista por atraso ou má execução do serviço. Aumento de dois pontos percentuais (2%) na Meta do Indicador de Serviços atendidos no prazo - ISAP.	Realizado	
	Ligação de Água - Demora no atendimento das OS's referentes à primeira ligação de água, O prazo de atendimento expira	Entre 2017/2018, houve um aumento da demanda em função ter sido identificado aproximadamente 300 imóveis nas quadras QN 28 a 34 com ligação clandestina de água, esses foram notificados a regularizarem sua situação junto à Caesb.	Realizado	
	Consumo Medido - Reclamações do não atendimento da OS's referentes à revisão de contas, vistorias e solução do problema do consumo medido fora do prazo	Criado nova funcionalidade no sistema comercial que permite uma análise mais célere desse tipo de atendimento.	Em andamento	
RA Vicente Pires	Serviços de Esgoto - Ligações de esgoto à revelia, sem a obra estar devidamente concluída	Alteração do contrato de serviços de esgotos condominial que prevê aplicação de penalidade	Realizado	
		Utilização de um Termo de Recebimento da Obra	Realizado	
	Ligação de Água - Demora no atendimento das OSs referentes à primeira ligação de água (O prazo de atendimento expira)	Melhoria no processo de avisos aos interessados, de forma a deixar claro os prazos e condições.	Realizado	
		Situação Pontual - No caso específico de Vicente Pires, a demora poderá ser em decorrência do cliente não atender aos requisitos da norma de ligação ou falta de documentação.	Realizado	
	Conta de Água - Usuários reclamam das cobranças de esgoto nas contas desde 2017, sem a utilização das redes pelos mesmos e sem que essas estejam disponíveis para as interligações.	Está sendo feita a análise individual de cada caso, tendo em vista a necessidade de verificação in loco por meio de vistorias. Atualmente aplica-se o previsto na Resolução n.º 14/2011-Adasa.	Realizado	
RA Sobradinho II	Serviços de Esgoto / Obras - Ligações de esgoto à revelia, sem a obra estar devidamente concluída	Alteração do contrato de serviços de esgotos condominial que prevê aplicação de penalidade.	Realizado	
		Utilização de um Termo de Recebimento da Obra.	Realizado	
	Consumo Medido - Demora no atendimento das OS's e falta de clareza quanto ao procedimento referentes ao serviço de revisão de conta, prazo expira sem resposta	Foi providenciado o reforço da equipe interna de análise de ordem de serviço, bem como terão novos remanejamentos de empregados. O método de análise de ordem de serviço está em processo de adequação para a realidade do escritório da localidade.	Em andamento	
		Padronização e modernização do atendimento prestado ao usuário	Realizado	
RA SCIA/ Estrutural		Abastecimento de 13 creches por caminhão pipa	Realizado	
		Centralização de 07 (sete) pontos hidrometrados de forma que a Caesb possa medir e controlar esse consumo não autorizado, tentando minimizar a despressurização da rede de distribuição;	Realizado	
	Falta d'água - Situação Pontual - No caso específico da Estrutural, o problema de falta d'água foi em decorrência do problema na Chácara Santa Luzia		Interligação entre as adutoras que abastecem a Estrutural e o SIA.	Realizado
			Interligação entre as adutoras que abastecem a Estrutural e Vicente Pires	Realizado
			Instalação para a comunidade da Chácara Santa Luzia de um reservatório metálico com capacidade de 20 (vinte) mil litros de água.	Realizado
			E chafariz de 15 mil litros	Realizado

	Serviços de Esgoto - Reclamação quanto ao atendimento das Ordens de Serviço de desobstrução	Inclusão de lavagens de redes de esgoto no novo contrato aplicando os levantamentos realizados no mapa de calor, que caracterizam as áreas com maior índice de reclamações e Inclusão de cláusulas no novo contrato de manutenção com sanção ao contratado (Acordo de Nível de Serviço) prevista por atraso ou má execução do serviço. Aumento de 2 pontos percentuais (2%) na Meta do Indicador de Serviços atendidos no prazo - ISAP.	Realizado
	Conta de Água - Falta de clareza dos critérios para alteração da titularidade	Treinamento de reciclagem sobre a documentação necessária e os critérios para autorização de parcelamento em condições especiais.	Realizado
		Padronização e modernização do atendimento prestado ao usuário.	Realizado

6.4.3.4. Estão previstas para entrar no PAF 2021: as ações em andamento e não realizadas.

6.4.4. Em relação à ação fiscalizadora - Processos de reclamação - foram realizadas 56 análises ao longo de 2020. O detalhamento das análises pode ser acompanhado por meio do Processo n.º 00197-00002660/2019-84.

Assuntos comerciais - Processos de reclamação (Ouvidoria Adasa)

Item	Ação prevista	Status	Link
Processos de reclamação	Análise processos	Realizado	53278543

6.4.4.1. A ação foi 100% realizada, tendo sido analisados os 56 processos de reclamação encaminhados pela Ouvidoria da Adasa à COFA.

6.4.4.2. Está prevista para entrar no PAF 2021: a análise dos processos de reclamação que chegarem à SAE.

6.4.5. **Atividades/Projetos Transversais (AT)**

Atividades/Projetos transversais

Item	Ação prevista	Status	Link
Base de Ativos Regulatório (BAR)	Validação do Laudo	Realizado	39645331
			47933125
			50045332
Implementação AAP/RAC	Acompanhamento	Realizado	33172215
Plano de Exploração	Acompanhamento	Suspensão	-
Auditoria e Certificação de Informações do SNIS (Acertar)	Implementação	Realizado	39608720

6.4.5.1. Das 04 ações previstas, 03 foram realizadas, representando 75% de cumprimento. O acompanhamento do Plano de Exploração foi realocado para 2021 pois a Resolução nº 15 de 20 de dezembro de 2019 (1520190) determinou que a elaboração do Plano fosse sobrestada em virtude da pandemia.

6.4.5.2. Estão previstas para entrar no PAF 2021: Base de Ativos (BAR), Plano de Exploração e Auditoria e Certificação de Informações do SNIS.

6.4.6. **Indicadores de desempenho (ID)**

Indicadores de desempenho (2018-2019)

Item	Ação prevista	Status	Link
Indicadores de desempenho (2ª parte do 1º ciclo - 2018-2019)	Acompanhamento do FCA (Fato, Causa e Ação)	Em andamento	00197-00001798/2020-08

6.4.6.1. Anualmente são elaborados relatórios de indicadores de desempenho dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, tendo por base a metodologia estabelecida pela Resolução n.º 08/2016. O relatório apresenta os resultados das comparações absolutas com os valores de referência e das comparações evolutivas para cada um dos 36 indicadores estabelecidos.

6.4.6.2. Entre estes indicadores, para os 17 referentes ao abastecimento de água foram verificados de acordo com as respectivas faixas de referência: "Excelente": 9 (53%); "Bom": 2 (12%); "Mediano": 0 (0%); "Ruim": 3 (17%); "Em implantação": 3 (18%).

6.4.6.3. A análise dos Indicadores de Desempenho foi concluída, porém a sua publicação não pôde ocorrer no exercício de 2020 por duas razões. A primeira é referente ao relatório de 2020 em que se encerrou o 1º ciclo de avaliação (2016 - 2019) e restou incluir as informações referentes ao 2º ciclo (2020 - 2023), importante para o fechamento. A segunda razão se deu em função do aumento de ações de fiscalização não programadas em 2020 que prejudicou o andamento da atividade.

6.4.7. **Monitoramento regular (MR)**

Monitoramento regular

Item	Ação prevista	Status	Link
Consumo de água	Elaborar relatório	Realizado	35091840
Vazão captada	Elaborar relatório	Realizado	36209943
Reclamação usuário	Elaborar relatório	Realizado	38873914
Qualidade da Água tratada	Elaborar relatório	Realizado	48071271 35541307

Capacidade de Tratamento das ETA	Elaborar relatório	Realizado	44310952
Hidrometração individualizada	Elaborar relatório	Realizado	39931954
Capacidade de Tratamento das ETE	Elaborar relatório	Realizado	44307610
Eficiência das ETE	Elaborar relatório	Realizado	33111775 34072247
Cianobactérias no Lago Paranoá	Elaborar relatório	Realizado	51594661
Cianobactérias no Lago Paranoá	Elaborar painel	Realizado	Painel de Monitoramento de Cianobactérias

6.4.7.1. Das 10 ações previstas para o monitoramento regular, todas foram realizadas, perfazendo 100% de realização.

6.4.7.2. Estão previstas as para entrar no PAF 2021: Todas as 10 ações do monitoramento regular.

7. ANÁLISE E CONSIDERAÇÕES

7.1. Em virtude da pandemia de COVID-19, as atividades presenciais foram reduzidas às estritamente necessárias e urgentes, de forma que a execução do PAF de 2020 buscou aprimorar e fortalecer as ações indiretas, por meio da fiscalização de documentos encaminhados pela Caesb que subsidiaram diversas análises, possibilitando o monitoramento de muitas ações, não sendo descartadas, em momento oportuno, a verificação em campo, no que couber.

7.2. As ações originalmente previstas para o Sistema de Esgotamento Sanitário (SES) foram alteradas em abril por ocasião da admissão do plano de ação de melhoria das Estações de Tratamento de Esgoto. As ações apresentadas em abril de 2020 possuem um horizonte de atendimento até 2023. De acordo com a atualização ocorrida em 31/01/2021 as ações previstas para 2020 resultaram em 100 % de cumprimento, conforme Relatório Técnico POE nº 02/2021 (55135989). O relatório contém informações e registros fotográficos das obras realizadas em 2020. As ações previstas para 2021 serão objeto do próximo.

7.3. Os Assuntos Comerciais merecem destaque em 2020. Primeiramente, os resultados da Pesquisa de Satisfação foram apresentados em julho de 2020 e segundo a atualização ocorrida em 25/01/2021, a prestadora realizou 88% das ações. As ações não realizadas foram consideradas *não gerenciáveis* pela prestadora, todavia, o PAF 2021 conterà o monitoramento das ações não gerenciáveis até o seu total cumprimento. Em segundo lugar, a análise dos processos de reclamação cresceram 154% em relação ao ano anterior, quando foram analisados 22 processos, contra 56 no exercício de 2020. Do total das ações de fiscalização realizadas (programada e não programada) essa atividade representou 50,31% dos esforços da área.

7.4. Em suma, considerando o cenário vivenciado em 2020, as 32 ações previstas para as fiscalizações programadas do SAA, SES, Assuntos Comerciais (AC), Atividades Transversais (AT), Indicadores de Desempenho (ID) e Monitoramento Regular (MR), resultaram no cumprimento de 31 ações (96,8%), conforme quadro resumo.

Tabela resumo - resultado PAF 2020

Item	Nº ações previstas	Realizado
Sist.Abast.de Água (SAA)	07	07 (100%)
Sist.Esgotamento Sanitário (SES)	08	08 (100%)
Assuntos Comerciais (AC)	02	02 (100%)
Atividades Transversais (AT)	04	03 (75%)
Indicadores de Desempenho (ID)	01	(1) 100%
Monitoramento Regular (MR)	10	10 (100%)
Total	32 (100%)	31 (96,8%)

8. EQUIPE TÉCNICA

8.1. Contribuíram para a elaboração deste relatório os servidores, colaboradores e estagiários lotados na Coordenação de Fiscalização (COFA), para os quais rendemos os agradecimentos pelo empenho e profissionalismo no cumprimento de suas obrigações durante o ano de 2020.

PATRICIA SILVA CÁCERES
Reguladora de Serviços Públicos

ROSSANA SANTOS DE CASTRO
Reguladora de Serviços Públicos

IARA MENDONÇA SOUZA SILVA
Técnica Administrativa de Nível Superior

ADALTO CLÍMACO RIBEIRO
Regulador de Serviços Públicos

VICTOR ALEXANDRE BITTENCOURT SUCUPIRA
Gestor Executivo

PABLO ARMANDO SERRADOURADA SANTOS
Regulador de Serviços Públicos



Documento assinado eletronicamente por **ROSSANA SANTOS DE CASTRO - Matr.0198270-2, Regulator(a) de Serviços Públicos**, em 05/02/2021, às 11:29, 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 **VICTOR ALEXANDRE BITTENCOURT SUCUPIRA - Matr.0275691-9, Assessor(a)**, em 05/02/2021, às 11:32, 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 **PATRÍCIA SILVA CÁCERES - Matr.0266966-8, Regulator(a) de Serviços Públicos**, em 05/02/2021, às 11:34, 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 05/02/2021, às 11:40, 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 **PABLO ARMANDO SERRADOURADA SANTOS - Matr.0261284-4, Coordenador(a) de Fiscalização**, em 05/02/2021, às 11:46, 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= **52590119** código CRC= **719B857D**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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

3961-5034