

**AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E SANEAMENTO BÁSICO  
DO DISTRITO FEDERAL - ADASA  
SUPERINTENDÊNCIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOSTO - SAE**

**PLANO ANUAL DE FISCALIZAÇÃO**

**EXERCÍCIO 2022**

**AÇÕES PREVISTAS DE FISCALIZAÇÃO TÉCNICO-OPERACIONAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS  
PÚBLICOS DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO DO DISTRITO  
FEDERAL**





## **Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal**

### **Diretor-Presidente:**

Raimundo da Silva Ribeiro Neto

### **Diretores:**

Jorge Enoch Furquim Werneck Lima

Vinicius Fuzeira de Sá e Benevides

Felix Angelo Palazzo

Antonio Apolinário Rebelo Figueirêdo

### **Ouvidor:**

Robinson Ferreira Cardoso

### **SUPERINTENDÊNCIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO**

Rafael Machado Mello – Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto

Rossana Santos de Castro – Assessora

### **COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO**

Adalto Clímaco Ribeiro – Regulador de Serviços Públicos

Pablo Armando Serradourada Santos – Regulador de Serviços

Jarbas Fernando da Silva – Regulador de Serviços Públicos

Iara Mendonça Souza Silva – Prestadora de Serviços

Thiago Lopes Fernandes – Prestador de Serviços

Regina Célia Sampaio - Prestadora de Serviços

Vinicius Mortari da Costa – Estagiário

Rebecca Maria Ferreira Areco - Estagiário

## SUMÁRIO

|   |    |
|---|----|
| APRESENTAÇÃO .....                                | 4  |
| 1. DEFINIÇÕES .....                               | 5  |
| 2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....                      | 5  |
| 3. COMPETÊNCIA.....                               | 7  |
| 4. A ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO.....               | 11 |
| 5. OBJETIVO .....                                 | 12 |
| 6. AÇÕES FISCALIZATÓRIAS PARA O ANO DE 2021 ..... | 13 |
| 7. ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO OU PONTUAIS .....   | 15 |
| 8. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES .....                 | 15 |
| 9. PRODUTOS.....                                  | 17 |
| 10. APÊNDICE.....                                 | 19 |

## **APRESENTAÇÃO**

A Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal – ADASA/DF foi criada em 16 de junho de 2004, pela Lei Distrital n. 3.365/2004, alterada pela Lei n. 4.285, de 26 de dezembro de 2008, que ampliou suas competências, passando a se chamar Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – Adasa.

A Adasa tem como missão institucional a regulação dos usos das águas e dos serviços públicos do DF, com o intuito de promover a gestão sustentável dos recursos hídricos e a qualidade dos serviços de energia e saneamento básico, compreendendo este último os serviços de abastecimento de água, esgotamento sanitário, resíduos sólidos e drenagem urbana.

A Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto (SAE) da agência foi instituída com a finalidade de executar as atividades relacionadas com a regulamentação e fiscalização técnico-operacional dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, junto à Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal - Caesb.

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.

O Plano Anual de Fiscalização (PAF) compreende a programação anual de atividades de fiscalizações diretas e indiretas, com o objetivo de realizar inspeções das instalações físicas, monitoramento de informações críticas da qualidade dos serviços e avaliação estratégica por meio de indicadores de desempenho.

O PAF também visa dar conhecimento aos usuários e à própria concessionária das ações a serem empreendidas pela Adasa relativas à sua atuação na fiscalização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no DF.

## 1. DEFINIÇÕES

Para melhor compreensão deste Plano de Fiscalização são consideradas as seguintes definições:

- **Auto de Infração:** documento de fiscalização, em formulário padronizado, utilizado para aplicar determinadas penalidades decorrentes de infrações cometidas pelos Prestadores de Serviços Públicos, conforme a legislação.
- **Concessionária:** pessoa jurídica delegatária de serviço público. Prestador do serviço público concessionado, e que se encontra submetido à competência regulatória da Agência.
- **Fiscalização:** atividades de acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação, no sentido de garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo poder público e a utilização, efetiva ou potencial, do serviço público.
- **Fiscalização Direta:** fiscalização caracterizada pela inspeção física nos sistemas da prestadora, objetivando verificar o estado de conservação, podendo ser programadas, emergenciais ou eventuais.
- **Fiscalização Indireta:** ocorre mediante acompanhamento de informações e indicadores técnicos, operacionais ou comerciais.
- **Infração:** irregularidade cometida pelo Prestador de Serviços Públicos, em desacordo com a legislação vigente.
- **Monitoramento Regular:** atividade de acompanhamento de informações críticas da prestação de serviços, sendo a frequência estabelecida num período inferior a um ano.
- **Avaliação Anual de Desempenho:** processo de avaliação realizado em anualmente, sendo operacionalizado por meio do cálculo dos indicadores de desempenho.
- **Termo de Notificação:** Documento de fiscalização, em formulário padronizado, utilizado para notificar o Prestador de Serviço Público, sobre as não conformidades identificadas pela ação de fiscalização.
- **Termo de Compromisso e Ajuste de Conduta – TCAC:** Documento destinado à adequação de conduta irregular da Concessionária às disposições regulamentares e/ou contratuais aplicáveis.

## 2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Os procedimentos da fiscalização do serviço público de abastecimento de água e esgotamento sanitário do DF têm por base os fundamentos, objetivos e diretrizes estabelecidos em contrato e em diplomas legais, a saber:

**Lei Federal nº 11.445, de 05 de janeiro de 2007** – Estabelece diretrizes nacionais para o Saneamento Básico.

**Contrato de Concessão nº 001/2006-ADASA e seus Termos Aditivos** – Firmado entre ADASA e CAESB, regula a exploração do serviço público de saneamento básico no Distrito Federal, constituído pelo abastecimento de água e pelo esgotamento sanitário, objeto da concessão de titularidade da CAESB.

**Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008** – Reestrutura a Agência Reguladora de Águas e Saneamento Básico do DF, dispõe sobre recursos hídricos e serviços públicos no Distrito Federal e dá outras providências.

**Resolução Adasa nº 188, de 24 de maio de 2006** – Regulamenta os procedimentos para aplicação de penalidades às infrações cometidas contra os Regulamentos e Contrato de Concessão dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário.

**Resolução Adasa nº 14, de 27 de outubro de 2011**- Estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal.

**Resolução Adasa nº 15, de 10 de novembro de 2011** – Estabelece os procedimentos para a instalação de hidrômetros individualizados em condomínios verticais residenciais e de uso misto no DF.

**Resolução Adasa nº 03, de 13 de abril de 2012** – Disciplina os procedimentos a serem observados nos processos administrativos instaurados pela CAESB que tenham por objetivo a correção de irregularidades praticadas por usuários ou aplicação de sanções a estes.

**Resolução Adasa nº 16, de 17 de setembro de 2014** – Aprova o Regimento Interno e a Estrutura Organizacional da ADASA.

**Resolução Adasa n.º 20, de 09 de outubro de 2018** - Altera o Regimento Interno aprovado pela Resolução nº 16, de 17 de setembro de 2014 e suas alterações posteriores.

### 3. COMPETÊNCIA

A competência da Adasa/SAE para regulamentação e fiscalização da prestação dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário tem por base dispositivos legais e contratuais, constantes na Lei Federal 11.445/2007 (Lei de Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico - LNSB), na Lei Distrital n. 4.285/2008 (Lei Distrital de Saneamento Básico), Contrato de Concessão n. 001/2006 e em seu Regimento Interno, relacionados abaixo:

#### **Dispositivos presentes na Lei Federal n.º 11.445/2007:**

*“Art. 22. São objetivos da regulação:*

*I - estabelecer padrões e normas para a adequada prestação dos serviços e para a satisfação dos usuários;”*

*Art. 23. A entidade reguladora editará normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços, que abrangerão, pelo menos, os seguintes aspectos:*

*I - padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;*

*II - requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;*

*III - as metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;*

*IV - regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão;*

*V - medição, faturamento e cobrança de serviços;*

*VI - monitoramento dos custos;*

*VII - avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados;*

*VIII - plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação;*

*IX - subsídios tarifários e não tarifários;*

*X - padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;*

*XI - medidas de contingências e de emergências, inclusive racionamento;*

*“Art. 25. Os prestadores de serviços públicos de saneamento básico deverão fornecer à entidade reguladora todos os dados e informações necessários para o desempenho de suas atividades, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais.*

*§ 1º Incluem-se entre os dados e informações a que se refere o caput deste artigo aquelas produzidas por empresas ou profissionais contratados para executar serviços ou fornecer materiais e equipamentos específicos.*

*Art. 26. Deverá ser assegurado publicidade aos relatórios, estudos, decisões e instrumentos equivalentes que se refiram à regulação ou à fiscalização dos serviços, bem como aos direitos e deveres dos usuários e prestadores, a eles podendo ter acesso qualquer do povo, independentemente da existência de interesse direto.*

Art. 27. *É assegurado aos usuários de serviços públicos de saneamento básico, na forma das normas legais, regulamentares e contratuais:*

- I - amplo acesso a informações sobre os serviços prestados;*
- II - prévio conhecimento dos seus direitos e deveres e das penalidades a que podem estar sujeitos;*
- III - acesso a manual de prestação do serviço e de atendimento ao usuário, elaborado pelo prestador e aprovado pela respectiva entidade de regulação;*
- IV - acesso a relatório periódico sobre a qualidade da prestação dos serviços.*

Art. 38. § 2º. *Poderão ser estabelecidos mecanismos tarifários de indução à eficiência, inclusive fatores de produtividade, assim como de antecipação de metas de expansão e qualidade dos serviços.*

### **Dispositivos presentes na Lei Distrital n. 4.285/2008:**

*“Art. 7º Compete à ADASA:*

- VIII – estabelecer os padrões de qualidade para a prestação dos serviços regulados, observado o disposto nas normas legais e regulamentares pertinentes;”*

*“Art. 9º. Além das atribuições gerais estabelecidas nesta Lei, compete à ADASA, especificamente no que respeita a saneamento básico no âmbito do Distrito Federal:*

- VI – disponibilizar estatísticas, indicadores e outras informações relevantes para a caracterização da demanda e da oferta de serviços de saneamento básico;*
- VII – organizar, implantar e coordenar o sistema de informações sobre os serviços de saneamento básico no Distrito Federal, em articulação com o Sistema Nacional de Informações em Saneamento;”*

*“Art. 9. § 2º. Além do que dispõe o art. 7º, III, das atribuições gerais desta Lei, a ADASA especificamente editará também normas relativas às dimensões técnica, econômica e social de prestação dos serviços de saneamento básico, incluindo o serviço público de limpeza urbana e de manejo de resíduos sólidos urbanos e de drenagem e manejo de águas pluviais urbanas, que abrangerão pelo menos os seguintes aspectos:”*

- I – padrões e indicadores de qualidade da prestação dos serviços;*
- II – requisitos operacionais e de manutenção dos sistemas;*
- III – metas progressivas de expansão e de qualidade dos serviços e os respectivos prazos;*
- IV – regime, estrutura e níveis tarifários, bem como os procedimentos e prazos de sua fixação, reajuste e revisão, em conformidade com a legislação e o contrato;*
- V – medição, faturamento e cobrança de serviços;*
- VI – monitoramento dos custos e do desempenho econômico-financeiro dos prestadores dos serviços;*
- VII – avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados;*
- VIII – plano de contas e mecanismos de informação, auditoria e certificação;*
- IX – padrões de atendimento ao público e mecanismos de participação e informação;*
- X – planos de contingências e medidas de contingências, ouvidos os órgãos competentes.*

### **Dispositivos presentes no Contrato de Concessão:**

**CLÁUSULA SEGUNDA – CONDIÇÕES DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE SANEAMENTO BÁSICO.** Décima Terceira Subcláusula – A CONCESSIONÁRIA obriga-se a melhorar continuamente o nível de qualidade do serviço, de acordo com os critérios, indicadores, fórmulas e padrões, definidos em regulamentação expedida pela ADASA, ouvidos a CONCESSIONÁRIA, os usuários e demais interessados dos serviços mediante processo de audiência pública. (1º Termo Aditivo)



**CLÁUSULA OITAVA – FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO.** A ação fiscalizadora da ADASA visará, primordialmente, à educação e orientação da concessionária de serviço público de saneamento básico, à prevenção de condutas violadoras da lei e deste contrato.

Primeira Subcláusula – A fiscalização abrangerá o acompanhamento e o controle das ações da CONCESSIONÁRIA nas áreas administrativa, contábil, comercial, técnica, econômico-financeira, podendo a ADASA estabelecer diretrizes que visem assegurar a adequada prestação dos serviços, objeto deste Contrato.

Segunda Subcláusula – Os servidores da ADASA ou seus prepostos, especialmente designados, terão livre acesso, em qualquer época, a pessoas, obras, instalações e equipamentos vinculados ao serviço público de saneamento básico, inclusive seus registros contábeis, podendo requisitar, de qualquer setor da CONCESSIONÁRIA, informações, dados e esclarecimentos que permitam aferir a correta execução deste CONTRATO, devendo a CONCESSIONÁRIA ser comunicada com a antecedência mínima de 24 horas. (1º Termo Aditivo).

Terceira Subcláusula – A fiscalização técnica e comercial do serviço público de saneamento básico compreenderá a análise e o acompanhamento das condições técnicas de prestação dos serviços, com a finalidade de assegurar a qualidade e continuidade destes, nos termos desse CONTRATO e da legislação atual e superveniente.

**ANEXO II - QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO.** Considerando o período de vigência deste CONTRATO e a necessidade de adequação dos padrões e indicadores definidos neste ANEXO, buscando atender aos requisitos de qualidade crescente demandados pela sociedade, a CONCESSIONÁRIA se compromete a acatar qualquer alteração, através de norma de caráter geral, estabelecida pela ADASA para estes indicadores ou outros que venham a ser implantados com seus respectivos padrões. Assim, os critérios, indicadores, padrões e fórmulas definidores da qualidade da prestação dos serviços e penalidades pelo seu descumprimento, constantes deste ANEXO, poderão ser objetos de alteração, a qualquer tempo, a critério da ADASA, conforme previsto no CONTRATO.

**ANEXO II - QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE SANEAMENTO BÁSICO V – ABRANGÊNCIA.** Os indicadores e padrões aqui descritos deverão ser aplicados a todas as localidades atendidas pela CONCESSIONÁRIA.

**APÊNDICE 1. PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DE DADOS RELATIVOS AO INDICADOR PADRÃO DE POTABILIDADE DE ÁGUA.** A partir da assinatura do CONTRATO, os dados colhidos deverão ser encaminhados à ADASA ou a quem desta receber delegação de forma expressa, até o 20º (décimo) dia do mês subsequente ao da apuração. A forma e os meios de envio desses dados serão estabelecidos pela ADASA. A ADASA poderá solicitar a qualquer momento alterações nos procedimentos de coleta utilizados e no de encaminhamento dos resultados, o que deverá ser implementado nos tempos ajustados entre esta e a CONCESSIONÁRIA.

**APÊNDICE 2. PROCEDIMENTOS PARA COLETA, APURAÇÃO E ENVIO DE DADOS RELATIVOS AO INDICADOR PADRÃO DE EFLUENTES DE ESGOTO.**

Os parâmetros de controle para fiscalização dos efluentes de esgoto serão objeto de regulação da ADASA, tendo como referência a legislação específica vigente e superveniente.

**APÊNDICE 3. INFORMAÇÕES SOBRE INTERRUPTÕES NO FORNECIMENTO DE ÁGUA E AVARIAS NO SISTEMA.** Qualquer interrupção no fornecimento de água a usuários ou avarias no sistema de abastecimento de água deverá constar do documento a ser encaminhado pela CONCESSIONÁRIA à ADASA, excluindo-se, tão-somente, as falhas internas ocorridas em instalações de usuários e que não provocam interrupções para outros usuários.

**APÊNDICE 4. INFORMAÇÕES SOBRE INTERRUPTÕES NA COLETA DE ESGOTO SANITÁRIO E AVARIAS NO SISTEMA.**

Qualquer interrupção na coleta de esgoto sanitário ou avarias no sistema de esgotamento sanitário deverá constar do documento a ser encaminhado pela CONCESSIONÁRIA à ADASA, excluindo-se, tão-somente, as falhas internas ocorridas em instalações de usuários e que não provocam interrupções para outros usuários.

**APÊNDICE 5. INDICADORES E PADRÕES DE ATENDIMENTO COMERCIAL**

Todo o processo de atendimento aos consumidores deve estar registrado em documentos ou no Sistema Comercial da CONCESSIONÁRIA e deve garantir a fidelidade, a precisão e disponibilização de dados para a auditoria pela ADASA. As solicitações de consumidores deverão compor um processo individualizado ou ser registradas no Sistema Comercial da CONCESSIONÁRIA, sempre dispondo de dados mínimos que permitam a identificação clara do solicitante e dos tempos envolvidos em suas soluções. Essa contagem tempo será feita com base diária ou horária, conforme unidade estabelecida para o indicador correspondente.

**APÊNDICE 6. PESQUISA E OPINIÃO PÚBLICA.**

A CONCESSIONÁRIA deverá promover pesquisa de opinião pública na sua área de concessão. Os resultados obtidos, bem como a documentação da pesquisa, deverão ser disponibilizados pela CONCESSIONÁRIA por 3 (três) anos, para consulta e auditoria da ADASA.

**APÊNDICE 7. PERDAS.**

A CONCESSIONÁRIA, mensalmente, informará à ADASA/DF, até o 30º (trigésimo) dia do mês subsequente ao de apuração, as perdas globais e por sistemas, segundo a metodologia acima descrita ou por regulação da ADASA.

De acordo com os dispositivos acima transcritos, compete à Adasa estabelecer padrões e indicadores de qualidade dos serviços, metas progressivas de expansão e de qualidade, avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados, auditoria e certificação das informações, dentre outras atribuições.

Levando-se em consideração as atribuições da agência citadas anteriormente e tendo como fundamentos os dispositivos constantes no Contrato de Concessão n.º 001/2006, especialmente àqueles constantes na Cláusula Oitava – Fiscalização dos Serviços, a atividade de fiscalização tem como finalidade assegurar a qualidade e continuidade dos serviços prestados, nos termos estabelecidos na legislação atual e superveniente, sendo instrumento de avaliação da eficiência e eficácia dos serviços prestados.

#### 4. A ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO

Compete à Coordenação de Fiscalização (COFA) as atividades de fiscalização técnico-operacional dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sendo realizada por meio do acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação das ações da concessionária, visando garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo poder público, assim como a qualidade da prestação do serviço à população do Distrito Federal (Tabela 01).

No escopo da avaliação da prestação destes serviços podem ser identificados dois tipos de fiscalização: fiscalização direta e fiscalização indireta. As ações de fiscalização direta possuem nível de avaliação operacional e caracterizam-se pela inspeção física nos sistemas da concessionária, objetivando: verificar as instalações físicas para avaliação do estado de conservação e operação dos sistemas; monitorar o cumprimento do plano de investimentos da concessionária; apurar situações emergenciais ou eventuais; validar a Base de Ativos Regulatória. Por sua vez, as ações de fiscalização indireta estão organizadas em dois níveis: monitoramento regular e avaliação estratégica. As ações do monitoramento regular constituem um nível intermediário entre o operacional e o estratégico e objetivam monitorar aspectos da prestação dos serviços considerados críticos para sua qualidade e continuidade, descritos no Contrato de Concessão e em resoluções da Adasa, realizar auditorias e certificação de informações, além de fornecer insumos para o direcionamento das ações dos demais níveis.

Por fim, as ações de fiscalização indireta de nível estratégico têm por finalidade verificar o cumprimento das metas presentes no Plano Distrital de Saneamento Básico.

**Tabela 1.** Tipos de fiscalização, níveis e objetivos

| Tipo de Fiscalização | Nível                     | Objetivo específico   |
|----------------------|---------------------------|---|
| <b>Direta</b>        | Monitoramento Operacional | - inspecionar as instalações físicas visando avaliar o estado de conservação e operação dos sistemas  |
|                      |                           | - acompanhar o cumprimento do plano de investimentos da concessionária  |
|                      |                           | - validar a da base de ativos regulatória da Caesb  |
|                      |                           | - apurar situações emergenciais ou eventuais  |
| <b>Indireta</b>      | Monitoramento Regular     | - monitorar aspectos da prestação dos serviços considerados críticos para sua qualidade e continuidade, descritos no Contrato de Concessão e em Resoluções da Adasa, bem como direcionar a ações de fiscalização de nível estratégico e operacional |
|                      |                           | - realizar auditorias e certificação de informações   |

|  |                           |   |
|--|---------------------------|---|
|  | Monitoramento Estratégico | - avaliar o alcance das metas no Plano Distrital de Saneamento Básico |
|--|---------------------------|---|

## 5. OBJETIVO

Cada objetivo específico identificado está vinculado a uma ação fiscalizatória correspondente, conforme Tabela 2.

**Tabela 2 –** Relacionamento entre objetivos e ação fiscalizatória

| Objetivo específico  | Ação Fiscalizatória  |
|--|--|
| <b>(1) Verificar as instalações físicas visando avaliar o estado de conservação e operação dos sistemas</b>  | Fiscalização de instalações físicas da concessionária para avaliação dos segmentos: captação, elevatórias de água bruta e tratada, estações de tratamento de água, reservatórios, rede de distribuição, elevatórias de esgoto, estações de tratamento de esgoto, rede coletora de esgoto e estruturas de atendimento dos escritórios regionais   |
| <b>(2) Monitorar o cumprimento do plano de investimentos da concessionária</b>   | Fiscalização de obras de manutenção e expansão   |
| <b>(3) Validar a base de ativos regulatória</b>  | Fiscalização dos itens do patrimônio da concessionária que compõem a base de ativos regulatória  |
| <b>(4) Apurar situações emergenciais ou eventuais</b>  | Fiscalização de situações emergenciais ou eventuais  |
| <b>(5) Monitorar aspectos da prestação dos serviços considerados críticos para sua qualidade e continuidade, bem como direcionar as avaliações estratégica e operacional</b> | Fiscalização indireta da expansão do sistema de abastecimento de água e de esgoto, das reclamações dos usuários, dos prazos de atendimento dos serviços, da hidrometração individualizada, dos volumes outorgados captados, da qualidade da água produzida e distribuída, do desempenho operacional das estações de tratamento de água e de esgoto, das ocorrências operacionais e perdas de água do sistema |
| <b>(6) Realizar auditorias e certificação de informações</b>   | Elaboração e implantação de manual de certificação e auditoria de informações recebidas da prestadora  |

A ação fiscalizatória constitui-se, portanto, em uma série de atividades a serem desenvolvidas no escopo anual de implementação deste plano. Por fim, as atividades se relacionam com a avaliação de um segmento operacional específico do serviço prestado, a serem detalhadas no próximo tópico.

## **6. AÇÕES FISCALIZATÓRIAS PARA O ANO DE 2022**

Conforme exposto anteriormente, o Plano Anual de Fiscalização é composto por um conjunto de ações fiscalizatórias e suas respectivas atividades, com a finalidade de monitorar a prestação de serviços dentro de cada segmento operacional que compõe os sistemas de abastecimento de água e de esgoto, tais como captações, estações elevatórias, estações de tratamento de água e esgoto, reclamações dos usuários, qualidade da água, qualidade do efluente, dentre outros.

As ações de fiscalização a serem realizadas no ano de 2022 e suas respectivas atividades a serem avaliados estão relacionados na Tabela 3.

**Tabela 3 – Ações de fiscalização e atividades selecionadas para avaliação no ano de 2022**

| Processo  | Atividade  | Ação   |
|---|--|--|
| <b>FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)</b> | Fiscalização das obras de expansão   |  |
|   | Fiscalização das obras de expansão do sistema Corumbá IV                   |  |
|   | Fiscalização das obras de ampliação do subsistema Engenho das Lajes        |  |
|   | Fiscalização do sistema Brazlândia   |  |
|   | Fiscalização das ações do Novo Marco Regulatório do Pípiripau              | Acompanhar as ações de melhoria no sist. Sob./Plan. conforme estabelecido no Marco |
|   | Fiscalização das obras do subsistema Gama                                  |  |
|   | Fiscalização das obras de interligação dos sistemas TSM-SP                 |  |
|   | Fiscalização das obras de interligação dos sistemas TSM-DSC                |  |
|   | Fiscalização de situações decorrentes de denúncias e emergências (água)    | Analisar as situações informadas e tomada de providências que forem necessárias    |
|   | Monitoramento do programa de perdas na distribuição                        | Acompanhar a execução das ações previstas para o controle de perdas de água        |
|   | Monitoramento da qualidade da água para abastecimento                      | Analisar os dados acerca do controle da qualidade da água realizado pela Caesb     |
| <b>FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTO (SES)</b>                | Fiscalização das obras de expansão   |  |
|   | Fiscalização das ações de melhoria das ETEs (TN 001/2020)                  |  |
|   | Monitoramento da capacidade e eficiência de tratamento das ETEs            |  |
|   | Fiscalização situações decorrentes de denúncias e emergências (esgoto)     |  |
| <b>FISCALIZAÇÃO COMERCIAL</b>                                 | Análise dos Processos de Reclamação oriundos de manifestações dos usuários |  |
|   | Análise de Recursos de Revisão das penalidades aplicadas aos usuários      |  |
|   | Monitoramento de ações do Plano de Contingência da COVID-19                |  |
| <b>PROJETOS ESPECIAIS</b>                                     | Auditoria e certificação das informações do SNIS ano base 2020             |  |
|   | Consultoria para levantamento de usuários não atendidos                    |  |
|   | Pesquisa de Satisfação dos usuários da Caesb relativa ao ano de 2020       |  |
|   | Apoio à revisão da Resolução 188/2006                                      |  |
|   | Apoio à revisão da Resolução 03/2012                                       |  |

## 7. ATIVIDADES DE PLANEJAMENTO OU PONTUAIS

Além das atividades de fiscalização a Coordenação também executa atividades de planejamento e melhoria das ações, bem como os trabalhos que são realizados de forma pontual.

**Tabela 4** – Atividades de planejamento ou pontuais

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| <b>PLANEJAMENTO<br/>E PONTUAIS</b> | Acompanhamento da elaboração do Plano de Exploração               |
|                                    | Elaboração de boletim de consumo de água mensal                   |
|                                    | Realização de melhorias nas análises do Monitoramento Regular     |
|                                    | Elaboração e acompanhamento do PAF 2022                           |
|                                    | ROTINA: Atualização do banco de dados dos Processos de Reclamação |
|                                    | ROTINA: Atualização de Informações do Monitoramento Regular       |
|                                    | Elaboração de artigos técnicos (COFA)                             |
|                                    | Monitoramento de Informações das Taxas de TFS/TFU                 |
|                                    | Acompanhamento ações fiscalização (indicador Adasa)               |
|                                    | Implementação do SISB   |

## 8. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES

A Tabela 4 apresenta o cronograma de atividades a ser observado para execução das ações de fiscalização estabelecidas por este plano. Possíveis ajustes poderão ocorrer em decorrência de fatos supervenientes que impactem o cronograma inicial.

**Tabela 5** – Cronograma de atividades – 2022

| <b>Mês</b>       | <b>Atividade</b>   |
|------------------|--|
| <b>janeiro</b>   | Monitoramento de cumprimento dos prazos de reparo de vazamento de água |
|                  | Pesquisa de Satisfação dos usuários da Caesb relativa ao ano de 2020   |
| <b>fevereiro</b> | Fiscalização das obras de interligação dos sistemas TSM-DSC            |
|                  | Monitoramento da capacidade e eficiência de tratamento das ETEs        |
| <b>março</b>     | Fiscalização das ações de melhoria das ETEs (TN 001/2020)              |

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>junho</b>    | Acompanhamento da elaboração do Plano de Exploração  |
| <b>julho</b>    | Fiscalização das obras de expansão do SAA<br>Fiscalização do sistema Brazlândia<br>Fiscalização das obras do subsistema Gama<br>Fiscalização das obras de expansão do SES<br>Monitoramento de ações do Plano de Contingência da COVID-19<br>Fiscalização das ações do Novo Marco Regulatório do Pípiripau<br>Monitoramento do programa de perdas na distribuição |
| <b>agosto</b>   | Fiscalização das obras de interligação dos sistemas TSM-SP<br>Monitoramento da qualidade da água para abastecimento  |
| <b>outubro</b>  | Consultoria para levantamento de usuários não atendidos  |
| <b>novembro</b> | Fiscalização das obras de ampliação dos subsistema Engenho das Lajes   |
| <b>dezembro</b> | Auditoria e certificação das informações do SNIS ano base 2020   |
|                 | Fiscalização do sistema Brazlândia   |
|                 | Fiscalização das ações do Novo Marco Regulatório do Pípiripau  |
|                 | Monitoramento do programa de perdas na distribuição  |
| <b>jan-dez</b>  | Fiscalização das obras de expansão do sistema Corumbá IV   |
|                 | Fiscalização de situações decorrentes de denúncias e emergências (água)  |
|                 | Fiscalização situações decorrentes de denúncias e emergências (esgoto)   |
|                 | Análise de recursos de reclamação dos usuários   |
|                 | Análise de recursos de revisão das penalidades aplicadas aos usuários  |
|                 | Monitoramento de Informações das Taxas de TFS/TFU  |
|                 | Elaboração de boletim de consumo de água trimestral  |
|                 | ROTINA: Atualização do banco de dados dos Processos de Reclamação  |
|                 | ROTINA: Atualização do banco de dados das fiscalizações do SAA e do SES  |
|                 | Acompanhamento ações fiscalização (indicador Adasa)  |
|                 | Atendimento à solicitação de informações   |



## **9. PRODUTOS**

Para cada uma das atividades a serem realizadas constantes no cronograma de atividades da Tabela 4 serão elaborados, preferencialmente, relatórios de fiscalização, sendo pertinente, de acordo com o caso, a elaboração de notas técnicas, informações técnicas ou outro documento de fiscalização constante no Sistema Eletrônico de Informação – SEI que possa dar resposta ao objeto fiscalizado.

## **10. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO**

O procedimento de fiscalização obedecerá ao seguinte procedimento até a elaboração de norma específica pela Adasa.

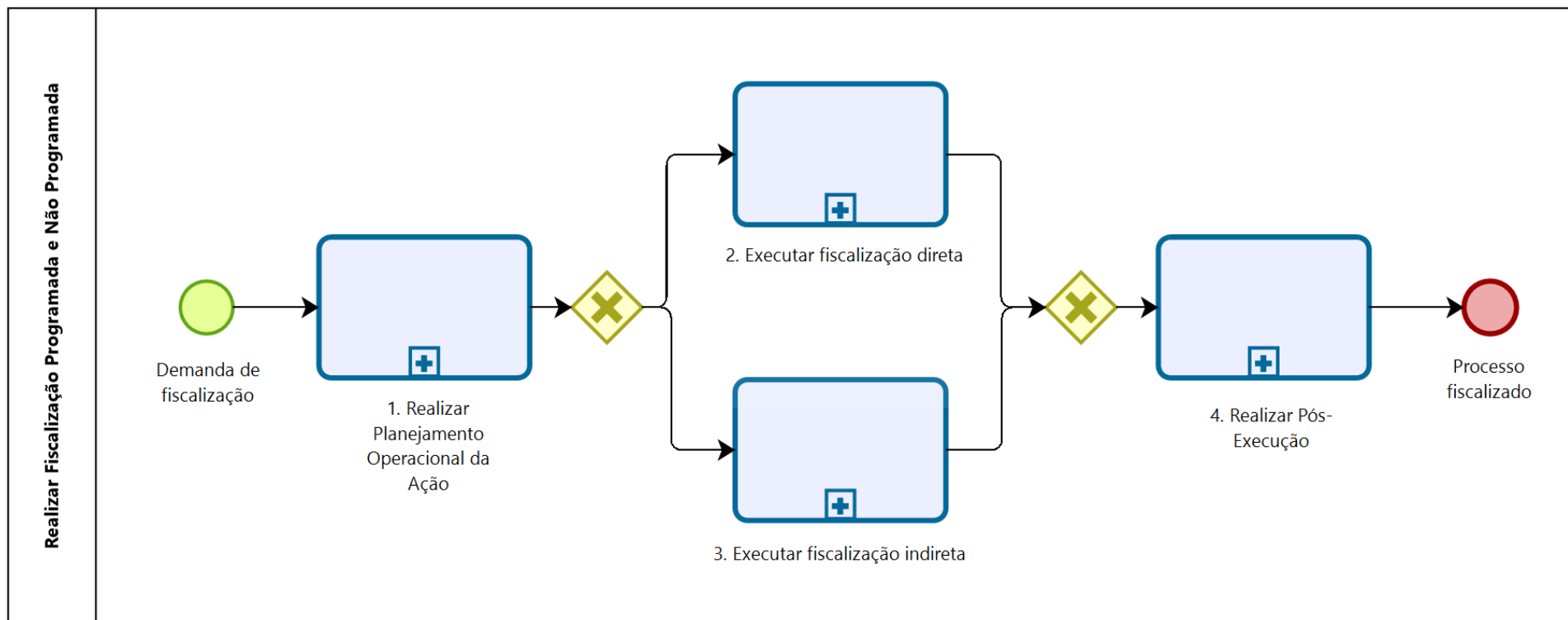
1. Tratando-se das fiscalizações programadas ou eventuais nas dependências e instalações da Caesb, a Concessionária será comunicada oficialmente, por meio de ofício (SEI) ou e-mail, com antecedência mínima de 3 (três) dias com as seguintes informações:
  - 1.1. O objetivo da ação de fiscalização, bem como os locais e datas previstas;
  - 1.2. Identificação do responsável pela Ação de Fiscalização, telefone e endereço de e-mail.
2. A fiscalização emergencial não demandará comunicação prévia, visto que são situações que requerem atuação imediata.
3. O responsável pela Ação de Fiscalização poderá:
  - 3.1. Solicitar, a qualquer tempo, esclarecimentos e documentos ao fiscalizado;
  - 3.2. Reiterar suas solicitações quando as considere não atendidas ou atendidas de forma insatisfatória;
  - 3.3. Solicitar ao fiscalizado, durante as inspeções nas instalações, medições e simulações de procedimentos adotados para prestação dos serviços;
  - 3.4. Fixar e prorrogar prazos para o atendimento de suas solicitações.
4. A Ação de Fiscalização que aponte desconformidades resultará na emissão de Termo de Notificação, que seguirá o rito estabelecido na Resolução nº 188, de 24 de maio de 2006 (resolução que regulamenta os procedimentos para aplicação de penalidades às infrações

cometidas contra os Regulamentos e Contrato de Concessão dos Serviços de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário).

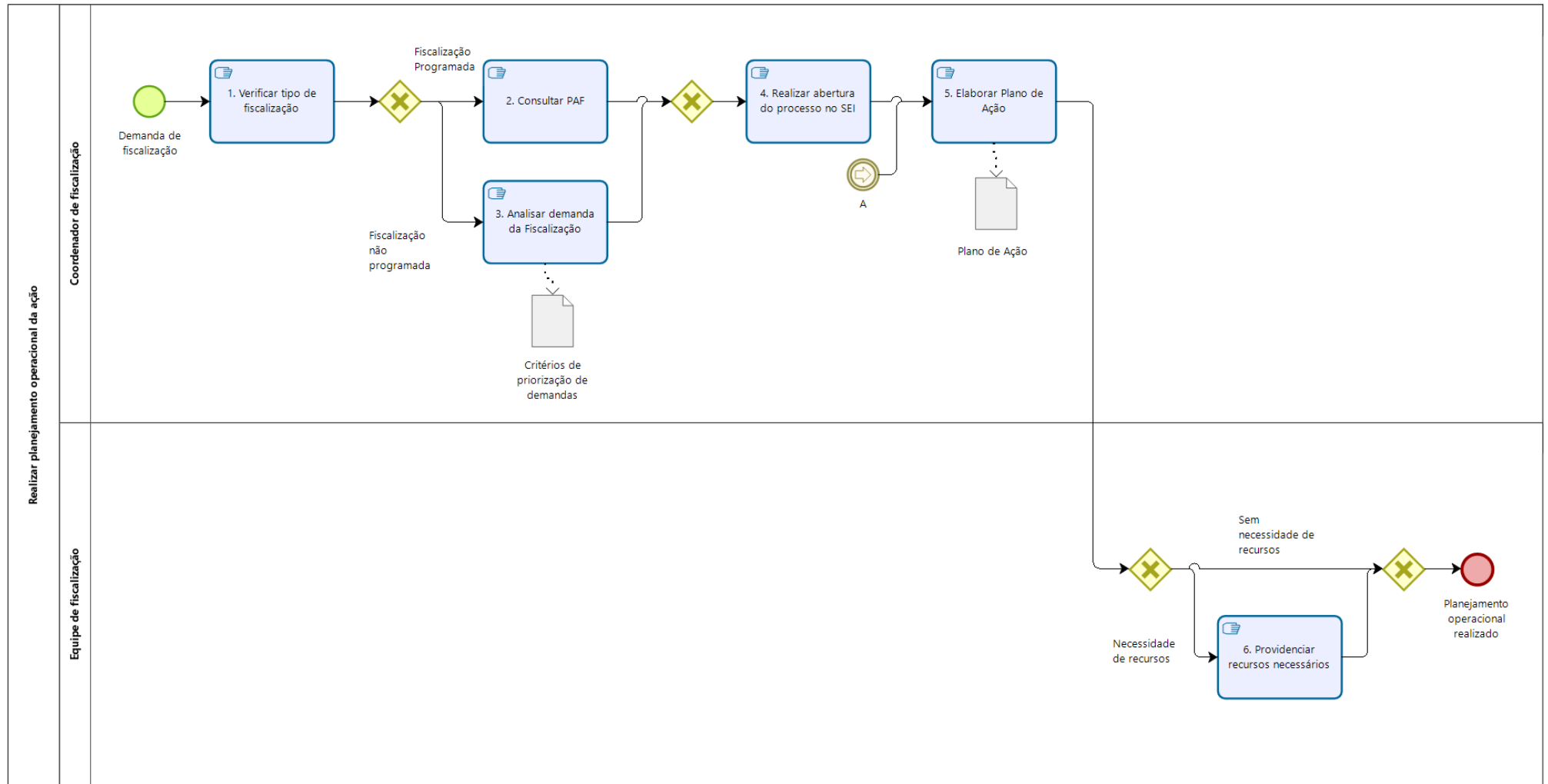
No apêndice estão os fluxogramas com os procedimentos de fiscalização programada e não programada, realização de planejamento operacional, execução da fiscalização direta/indireta e realização da pós execução.

**Apêndice**  
**Fluxogramas**

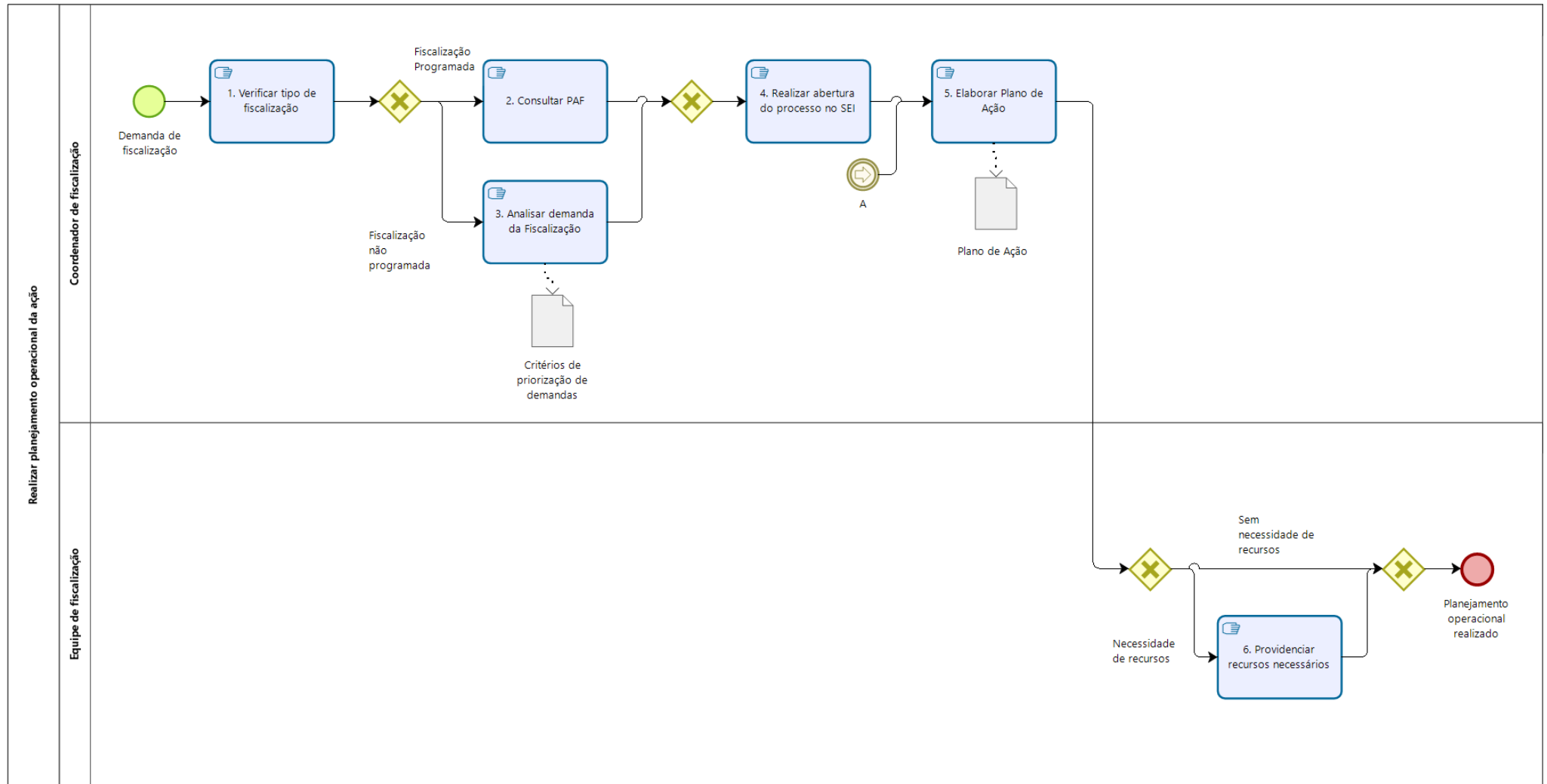
Fluxograma 1 – Fiscalização programada e não programada



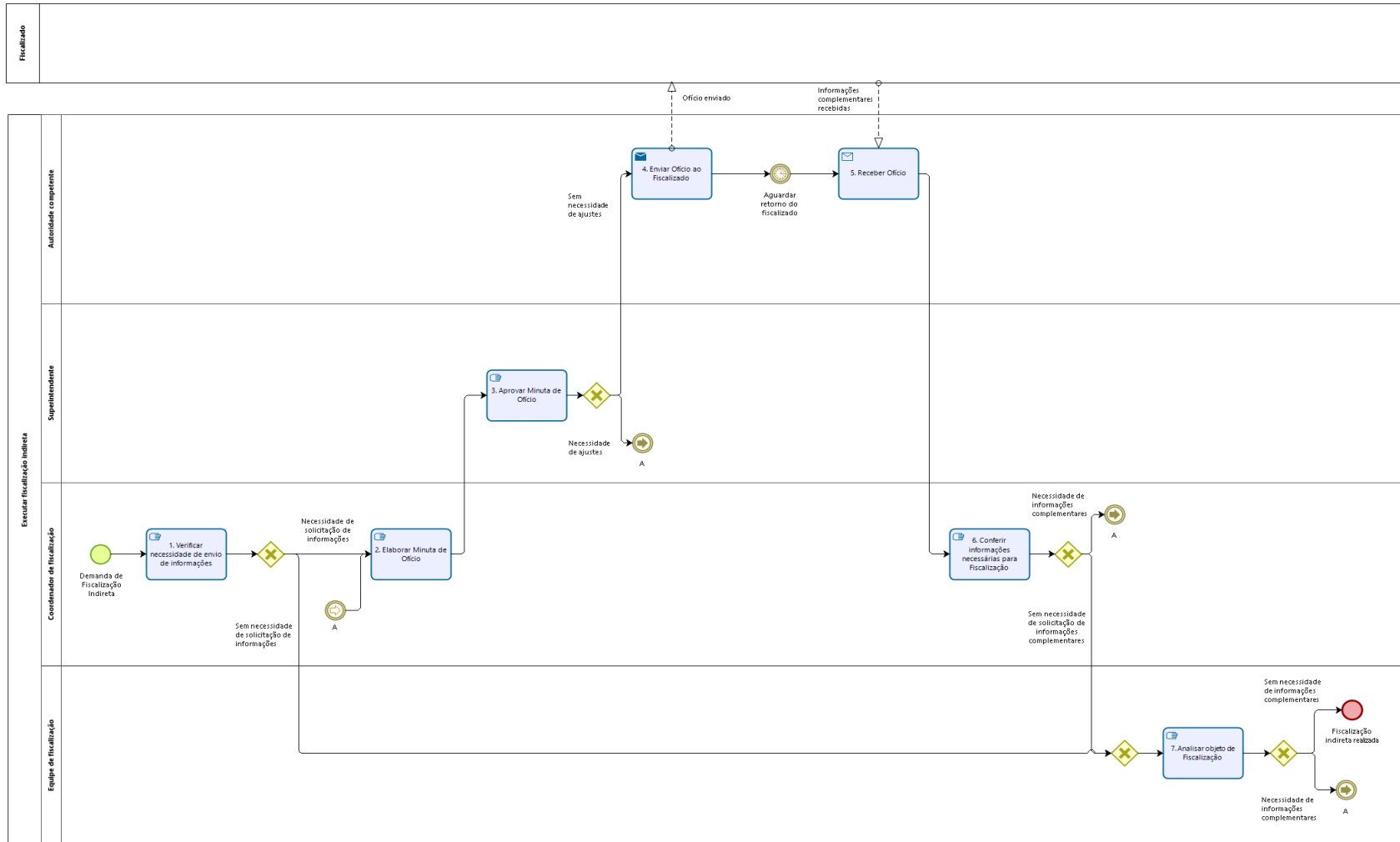
Fluxograma 2 – Realização de planejamento operacional da ação



Fluxograma 3 – Execução da fiscalização direta



Fluxograma 4 – Execução da fiscalização indireta



Fluxograma 5 – Realização da pós execução

