

**RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO**

**RVF/COFA/028/2020**

**Relatório de Monitoramento Regular das Reclamações dos Usuário dos Serviços de  
Abastecimento de Água e Esgoto**

**Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto - SAE**

**1. INTRODUÇÃO**

O art. 57 da Resolução Adasa n. 14/2011, em consonância com o contrato de concessão n. 001/2006, estabelece que o prestador dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, a Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal, CAESB é obrigado a manter serviço específico, gratuito, eficiente e de fácil acesso para recebimento das solicitações de serviços e das reclamações dos usuários, tanto por meio de atendimento presencial e de plantões de atendimento de emergência, quanto por meio de ouvidoria.

Considera-se como reclamação a notícia de insatisfação quanto a prestação do serviço público pelo Usuário, ainda que improcedente. Não são consideradas como reclamações, quaisquer solicitações de iniciativa do próprio prestador ou outras solicitações de usuários que versem sobre:

- Esclarecimento de dúvidas;
- Recebimento de sugestões e elogios;
- Denúncias, práticas de atos irregulares ou ilegais pelo prestador de serviço;
- Atendimento regular à solicitação de serviços;
- Pedidos de informações; e
- Falhas no sistema não provocadas pela concessionária.

A Ouvidoria da CAESB atua no âmbito de todos os aspectos que envolvem a prestação dos serviços, tais como: falta de água, consumo medido, rodízio de abastecimento, reparo de vazamento de água, manutenção de rede de esgoto, dentre outros. Dentre os canais de atendimento disponibilizados aos usuários pela Caesb para registro de reclamações estão o acesso via telefone, internet/intranet, carta, fax e presencial.

As reclamações, na concessionária ocorrem em duas instâncias de atendimento. A 1ª instância diz respeito ao atendimento relacionado às informações ou solicitações de serviços em que é necessário um contato inicial com a Central 115, Escritórios da Caesb ou Postos do Na hora. Como requisitos para o atendimento em 1ª instância é necessário apresentar os dados do imóvel (inscrição ou endereço) e do responsável financeiro, por outro lado, a 2ª instância trata das solicitações que não tenham sido atendidas de maneira satisfatória ou existam dúvidas quanto às informações prestadas. Para atendimento em 2ª instância é requerido o protocolo de atendimento do canal de 1ª instância.

Tendo em vista que as reclamações dos usuários podem evidenciar falhas na prestação dos serviços de abastecimento de água e esgoto e com o objetivo de realizar o monitoramento regular da qualidade destes, a Resolução Adasa n. 008/2016, em seu art. 31, determina que o prestador de serviços deve encaminhar, mensalmente, à Adasa informações relativas ao atendimento da reclamações recebidas por meio da Ouvidoria da Caesb, sendo estas quantificadas e analisadas pela agência por meio deste relatório.

**2. OBJETIVO**

Este relatório de monitoramento das reclamações dos usuários recebidas pela CAESB objetiva verificar, de forma indireta, a qualidade do serviço prestado ao avaliar as queixas, suas tipologias e o seu atendimento em prazo e efetividade coerentes com estipulado em lei e no contrato de concessão dos serviços no ano de 2019.

### 3. DESCRIÇÃO E QUANTIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES

#### 3.1. VISÃO GERAL

O monitoramento das reclamações dos usuários sobre os serviços prestados pela Caesb orienta os principais pontos a serem melhorados e seus respectivos graus de relevância.

Pela análise da quantidade total de reclamações por ano (Figura 1) foram comparados os anos de 2017, 2018 e 2019. No ano de 2019, foram recebidas um total de 5.939 reclamações, representando um acréscimo de 40,1% de reclamações em relação ao ano de 2018 (4.240) e uma inversão de tendência que era de queda de 2017 para 2018 e tornou-se de elevação.

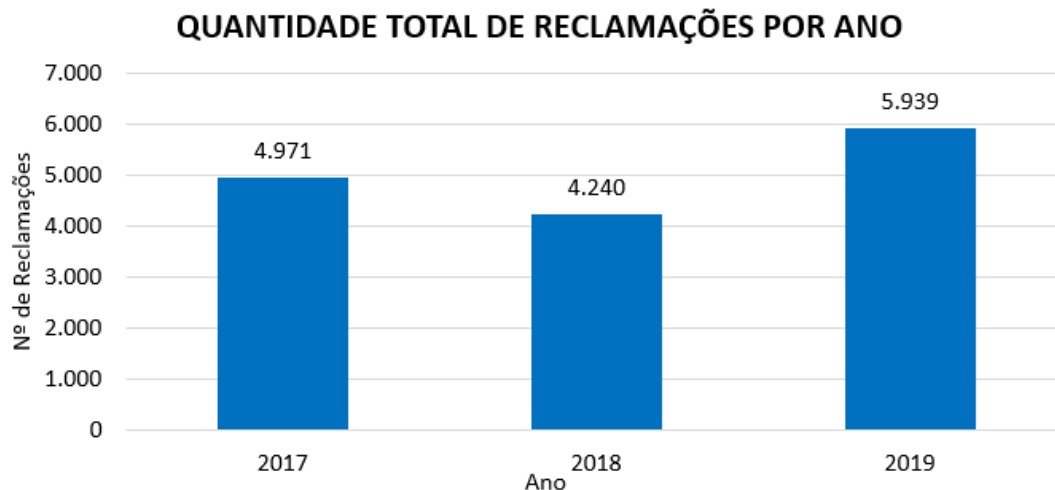


Figura 1- Quantidade total de reclamações recebidas por ano

Em relação à forma de contato dos usuários com a Ouvidoria da Caesb<sup>1</sup> (Figura 2), grande parte das reclamações do ano de 2019 foram recebidas por meio telefônico (4.242) ou por meio do site da empresa na internet (1.568).

<sup>1</sup>Atualmente a Caesb disponibiliza aos usuários as seguintes opções de contato com a Ouvidoria da empresa: central de Atendimento, por meio do telefone (61) 3329-9090; presencialmente na Ouvidoria (Sede da Caesb); ouvidoria Virtual, por meio do site da Caesb.

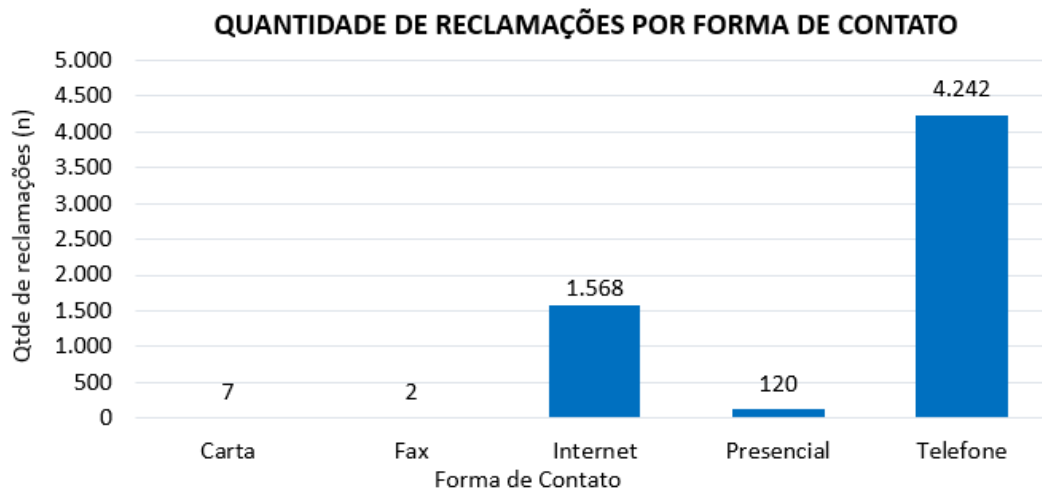


Figura 2 - Quantidade de reclamações em função da forma de contato

Ao analisar o total de reclamações mensais ao longo dos anos (Figura 3) com foco em 2019, verifica-se uma média anual de 495 reclamações por mês com certa variação sazonal, com maior redução nos meses junho (431) e julho (430) ainda de seca, seguido pelo aumento além da média principalmente nos meses de setembro (594) e outubro (578). Apesar da influência do racionamento hídrico e as reclamações acarretadas por este no primeiro semestre de 2018, o ano de 2019 apresentou quantidade de reclamações, em geral, maior do que no anos anteriores e com padrão sazonal semelhante.

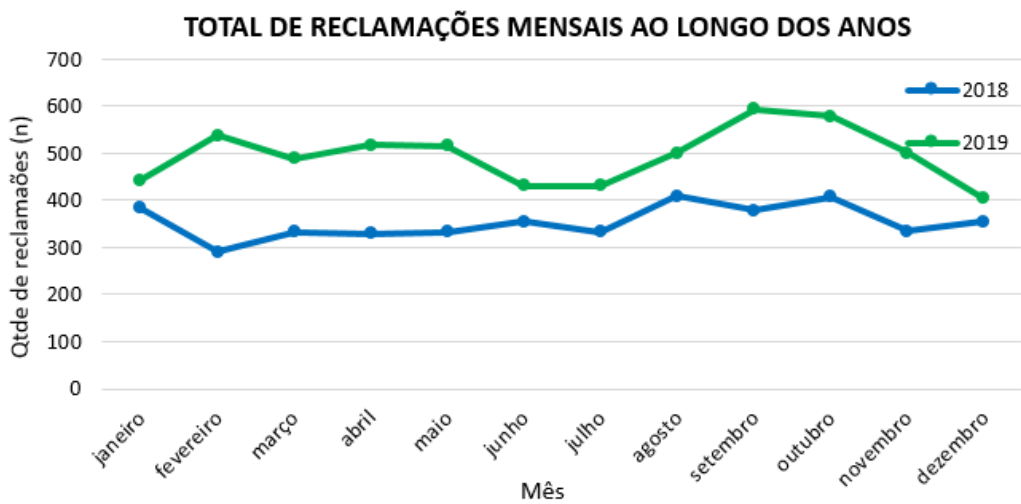


Figura 3 - Quantidade total de reclamações mensais ao longo dos anos

### 3.2. RECLAMAÇÕES DOS USUÁRIOS POR TIPO

Ao comparar as principais reclamações dos usuários por tipo<sup>2</sup> (Figura 4) ou assunto reclamado entre os anos de 2018 e 2019 observa-se que dentre os tipos de serviço prestados aqueles com maior quantidade de reclamações em 2019 são os Serviços de Esgoto (998), Conta de Água (800), Consumo medido (629), Obras (412) e Religação (396).

<sup>2</sup>Os tipos de reclamações foram classificados em ordem decrescente de frequência e selecionados aqueles cujo somatório representou 80,2% do total de reclamações recebidas em 2019.

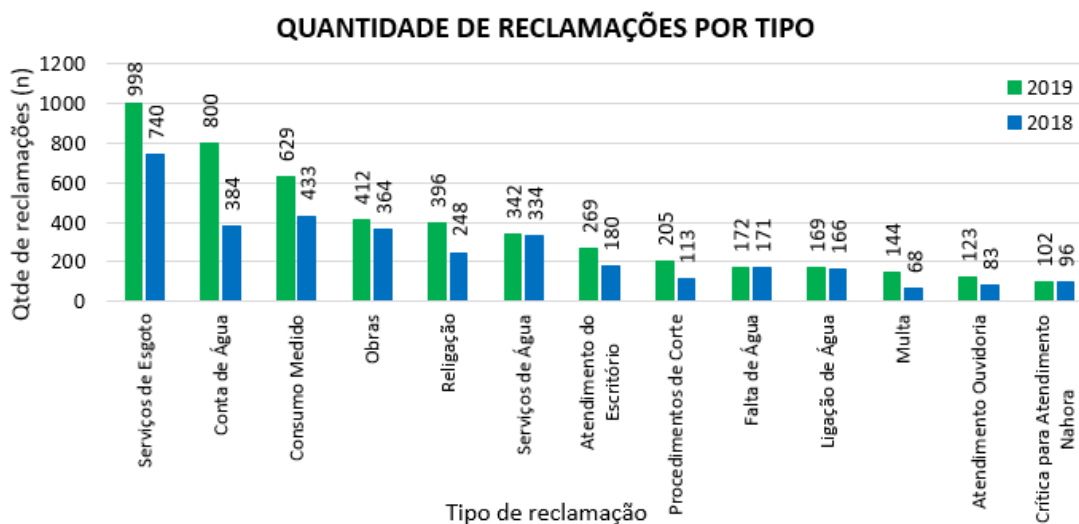


Figura 4 - Quantidade de reclamações por tipo

Dentre os tipos de reclamações que apresentaram maior aumento, no ano de 2019 em relação ao ano de 2018 (Figura 5) estão Multa (111,8%), Conta de Água (108,3%), Procedimentos de Corte (81,4%) e Religação (59,7%), o que significa que estes tipos, além de frequentes no ano de 2019, apresentaram elevação em relação ao ano anterior. Por outro lado, percebe-se que entre os tipos de reclamações mais representativos nenhum apresentou redução com relação ao ano anterior.

### VARIAÇÃO DAS PRINCIPAIS RECLAMAÇÕES POR TIPO NO ANO DE 2019 EM RELAÇÃO AO ANO ANTERIOR

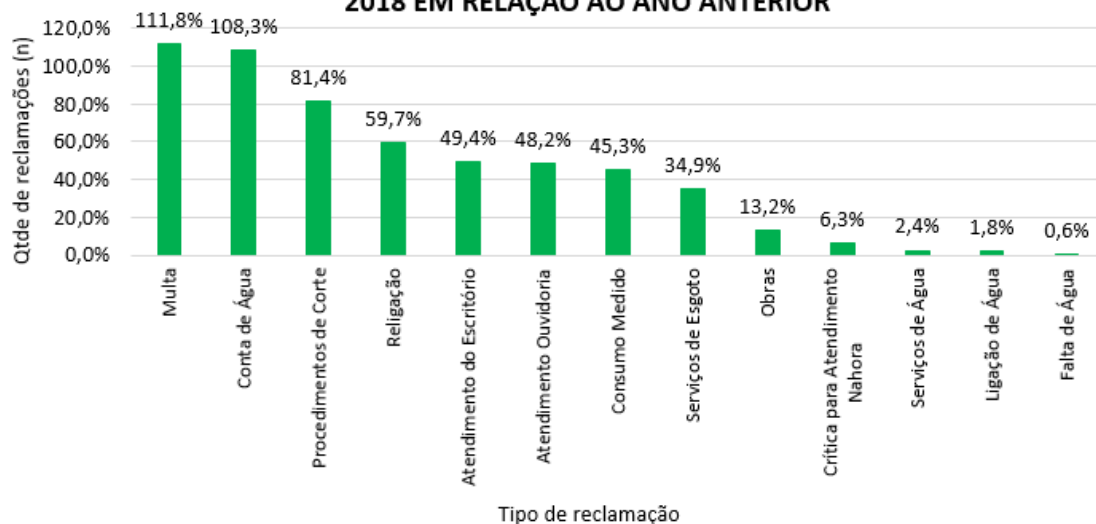


Figura 5 – Variação das principais reclamações por tipo no ano de 2019 em relação ao ano anterior.

### 3.3. RECLAMAÇÕES POR SISTEMA E REGIÃO ADMINISTRATIVA

A análise de reclamações por sistema (Figura 6) demonstra que o sistema Descoberto<sup>3</sup>, apresentou acentuada concentração das reclamações dos usuários no ano de 2019 (55,5%), seguido do sistema Torto/Santa Maria<sup>4</sup> (25,8%) e os sistemas Isolados<sup>5</sup> (18,7%). Contudo, este fato decorre da acentuada concentração populacional no sistema Descoberto que atende em torno de 62% da população total do DF.

<sup>3</sup>Descoberto: Águas Claras, Candangolândia, Ceilândia, Gama, Guará, Núcleo Bandeirante, Park Way, Recanto das Emas, Riacho Fundo, Riacho Fundo II, Samambaia, Santa Maria, Taguatinga, Vicente Pires.

<sup>4</sup>Torto/Santa Maria: Cruzeiro, Itapoã, Jardim Botânico, Lago Norte, Lago Sul, Paranoá, Plano Piloto, SCIA/Estrutural, SIA, Sudoeste/Octogonal, Varjão.

<sup>5</sup>Sistemas Isolados: Brazlândia, Fercal, Planaltina, São Sebastião, Sobradinho, Sobradinho II.

### QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR SISTEMA

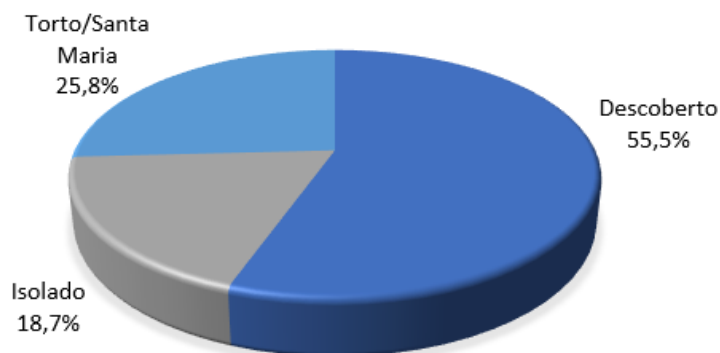


Figura 6 - Quantidade de reclamações por sistema

Ao se observar as reclamações por Regiões Administrativas (Figura 7) é possível verificar as localidades que apresentam uma maior quantidade de insatisfações em relação a prestação dos serviços. Em 2019 as regiões que apresentaram acentuada concentração de reclamações foram Ceilândia (665), Taguatinga (603), Vicente Pires (596), Samambaia (492), Plano Piloto (427) e Águas Claras (406). Houve variação expressiva de reclamações nessas regiões em relação ao ano anterior (2018) apresentando acréscimo em Ceilândia (53,6%), Taguatinga (104,4%), Vicente pires (105,5%), Samambaia (44,7%) e Águas Claras (87,1%). Apenas no Plano Piloto apresentou redução no número de reclamações em comparação com 2018 (-11,04%).

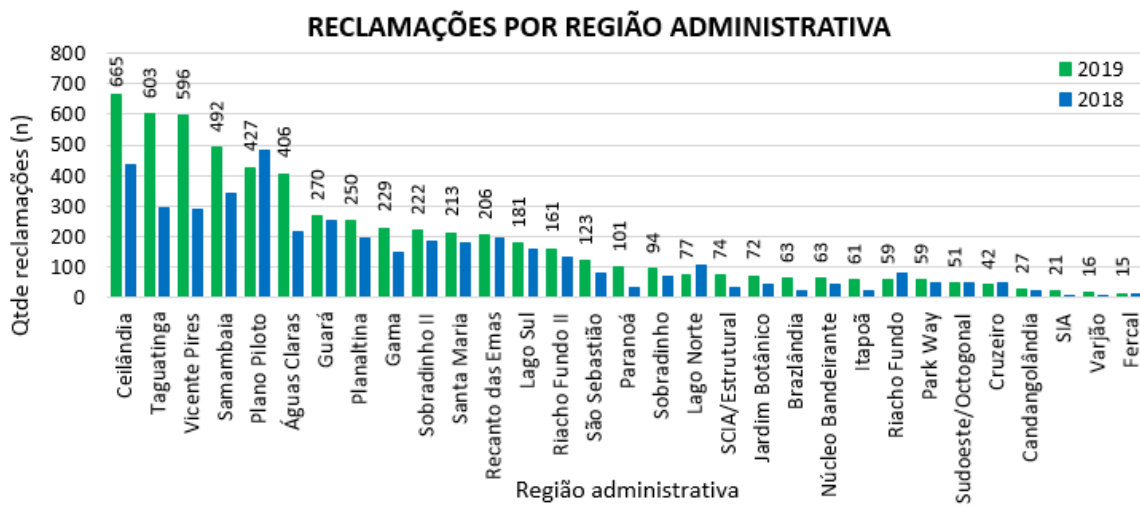


Figura 7 - Total de reclamações absolutas por Região Administrativa

Apesar do número absoluto de reclamações ser uma informação importante, a relativização desse total por unidades de consumo possibilita verificar as regiões com maior índice proporcional de reclamações, tendo em vista as diferenças populacionais existentes entre elas. Ao analisar a quantidade de reclamações relativas<sup>6</sup> (Figura 8) nas regiões do Vicente Pires (21,8), Lago Sul (15,3), SCIA/Estrutural (8,4), Sobradinho II (8,1) e Riacho Fundo II (8,1) se encontram as maiores concentrações de reclamações. A análise conjunta dos dados (Figura 7 e Figura 8), evidencia possível deficiência na prestação dos serviços na região de Vicente Pires, a qual apresenta elevado número de reclamações em termos absolutos (546) e relativos (21,8).

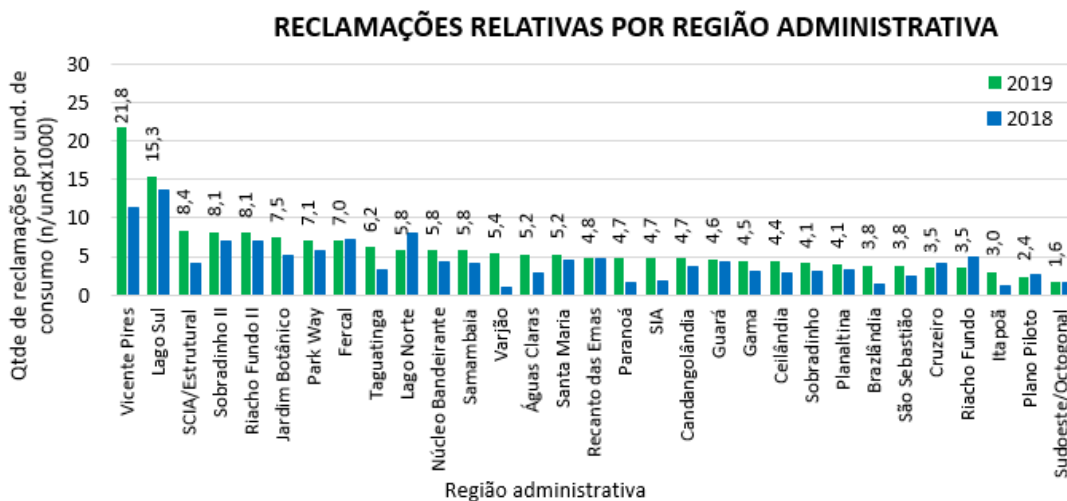


Figura 8 - Total de reclamações relativas por região administrativa

A quantidade de reclamações, unidades de consumo, reclamações por unidade e resultados foram reunidas para análise conjunta (Tabela 1). Observa-se que no ano de 2019, com base nos valores de referência<sup>7</sup> estabelecidos pela Resolução Adasa n. 008/2016 foi apresentado um resultado ruim em 15 RAs, mediano em 14, bom em 1 e excelente em 1.

Tabela 1– Classificação do resultado relativo das reclamações dos serviços de água e esgoto no ano de 2019.

Região Administrativa	Qtde Reclamação	Qtde Unid. Consumo	Reclamações por Unid.	Resultado
Vicente Pires	596	27.324	21,8	Ruim
Lago Sul	181	11.842	15,3	Ruim
SCIA/Estrutural	74	8.786	8,4	Ruim
Sobradinho II	222	27.394	8,1	Ruim
Riacho Fundo II	161	19.922	8,1	Ruim
Jardim Botânico	72	9.649	7,5	Ruim
Park Way	59	8.361	7,1	Ruim
Fercal	15	2.137	7,0	Ruim
Taguatinga	603	97.371	6,2	Ruim
Lago Norte	77	13.245	5,8	Ruim
Núcleo Bandeirante	63	10.851	5,8	Ruim
Samambaia	492	84.917	5,8	Ruim
Varjão	16	2.959	5,4	Ruim
Águas Claras	406	77.505	5,2	Ruim
Santa Maria	213	40.822	5,2	Ruim
Recanto das Emas	206	43.314	4,8	Mediano
Paranoá	101	21.315	4,7	Mediano
SIA	21	4.433	4,7	Mediano
Candangolândia	27	5.725	4,7	Mediano
Guará	270	58.373	4,6	Mediano
Gama	229	51.323	4,5	Mediano
Ceilândia	665	151.473	4,4	Mediano
Sobradinho	94	22.925	4,1	Mediano
Planaltina	250	61.189	4,1	Mediano
Brazlândia	63	16.425	3,8	Mediano
São Sebastião	123	32.133	3,8	Mediano
Cruzeiro	42	11.987	3,5	Mediano
Riacho Fundo	59	16.870	3,5	Mediano
Itapoã	61	20.229	3,0	Mediano
Plano Piloto	427	180.951	2,4	Bom
Sudoeste/Octogonal	51	30.946	1,6	Excelente

<sup>6</sup>As reclamações relativas foram calculadas pela fórmula: Qtde de reclamações/unidade de consumo x 1000, onde cada unidades de consumo representa um usuário do serviço.

<sup>7</sup>Valores de referência: Ruim [5; +∞[; Mediano [3; 5[; Bom ]2; 3[; Excelente [0; 2].

### 3.3.1. RECLAMAÇÕES EM VICENTE PIRES

A Região Administrativa do Vicente Pires apresentou 596 reclamações ao longo de 2019 (Figura 9), sendo os tipos de reclamações com maiores incidências o Serviços de Esgoto (281), Consumo Medido (64) e Conta de Água (64). Comparados com o ano anterior, Serviços de Esgoto apresentou uma elevação na quantidade de reclamações recebidas de 148,7%, Conta de Água teve um aumento de 204,7% e o Consumo Medido um aumento de 220,0%.

### QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR TIPO - VICENTE PIRES

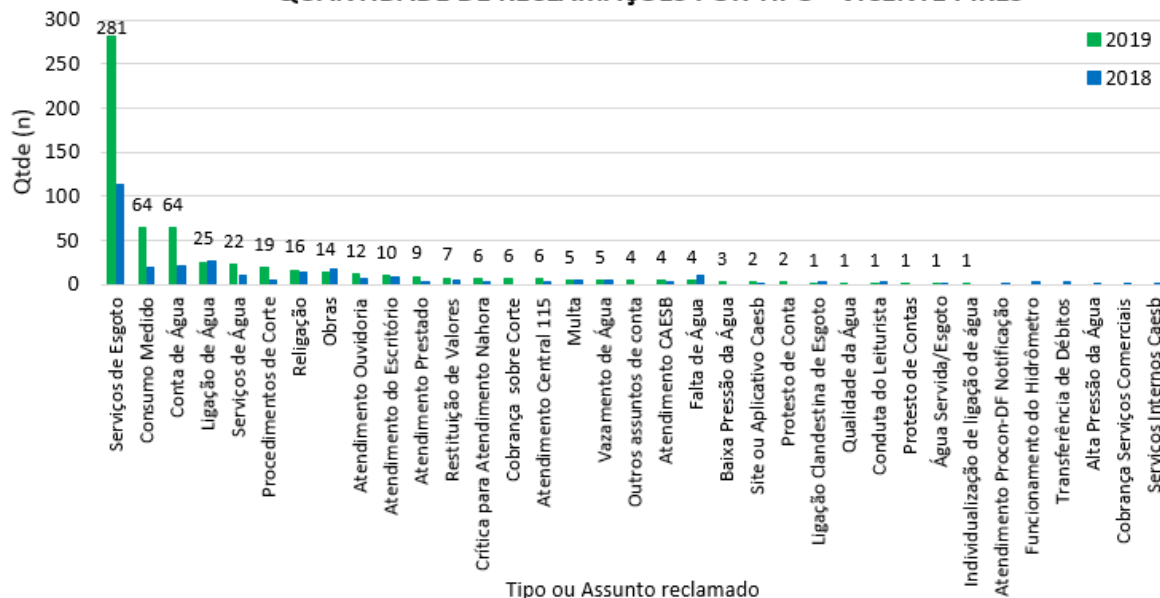


Figura 9 – Quantidade de reclamações por tipo na Vicente Pires

### 3.3.2. RECLAMAÇÕES NO LAGO SUL

A Região Administrativa do Lago Sul apresentou um total de 181 reclamações em 2019 (Figura 10), com maior frequência aquelas relacionadas aos Serviços de Esgoto (39), Conta de Água (28) e Consumo Medido (25). Com relação ao ano anterior, Serviços de Esgoto apresentou uma redução do número de reclamações em 56,0% e Consumo medido reduziu em -44,4% enquanto Conta de Água aumentou 33,3%.

### QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR TIPO - LAGO SUL

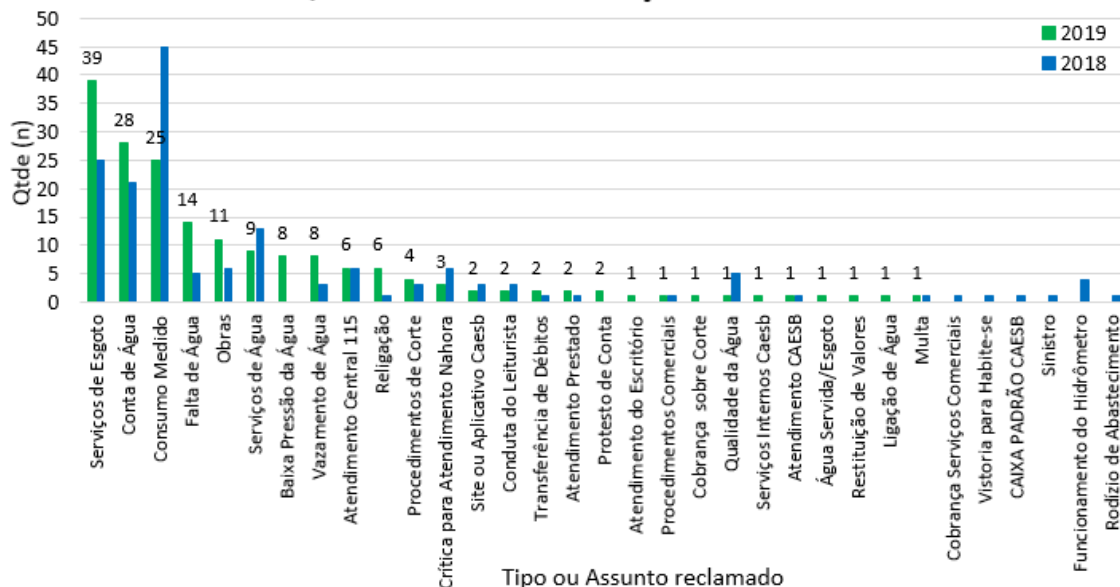


Figura 10 – Quantidade de reclamações por tipo no Lago Sul

### 3.3.3. RECLAMAÇÕES NO SCIA/ESTRUTURAL

A Região Administrativa do SCIA/Estrutural apresentou um total de reclamações em 2019 de 74 (Figura 11), valor que apesar de ser baixo, ao ser analisado em conjunto com a quantidade de unidades de consumo, representa um alto índice de Reclamações por Unidade. Com maior incidência de reclamações sobre Falta de Água (21), Serviços de Esgoto (10) e Conta de Água (8). Em relação a 2018 houve um aumento na quantidade de reclamações sobre Falta de Água (600,0%) aumentaram consideravelmente, Serviços de esgoto aumentou em 66,6% e Conta de Água aumentou em 100,0%.



### Quantidade de reclamações por tipo - SCIA/ESTRUTURAL

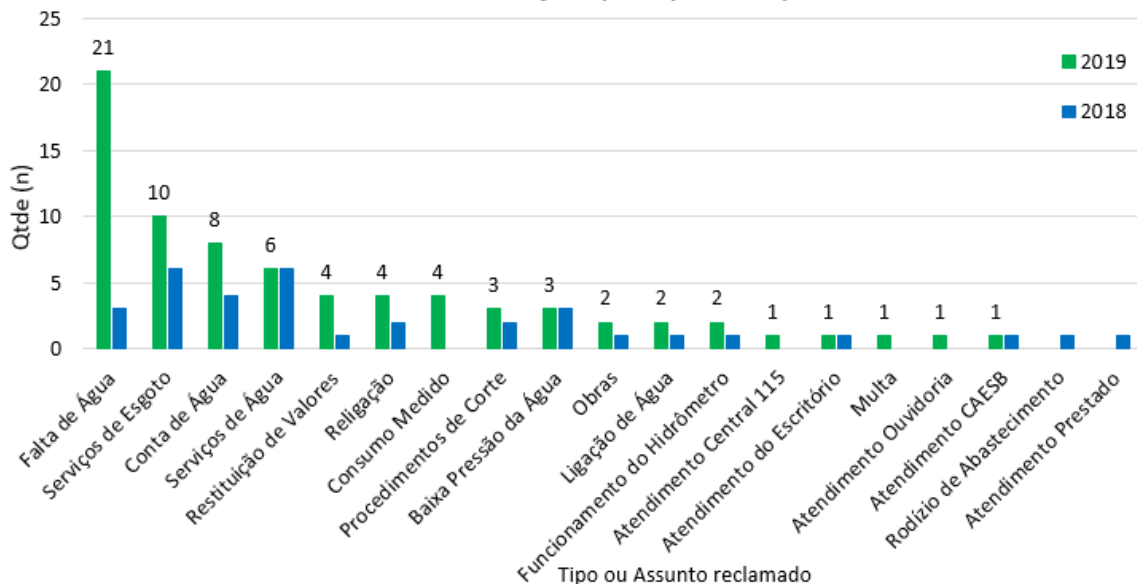


Figura 11 – Quantidade de reclamações por tipo no SCIA/Estrutural

#### 3.3.4. RECLAMAÇÕES EM SOBRADINHO II

Em Sobradinho II, a Região Administrativa somou um total de 222 reclamações em 2019 (Figura 12), apresentou uma maior frequência nas queixas com relação aos Serviços de Esgoto (80), Obras (34), Consumo Medido (16) e Conta de Água (14). Com relação à 2018, esses tipos de reclamações apresentaram piora, em função do aumento no número de reclamações relativas aos Serviços de Esgoto (35,5%), Consumo Medido (166,6%), Conta de Água (16,6%). As reclamações referentes a Obras diminuíram em -8,1%.

### QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR TIPO - SOBRADINHO II

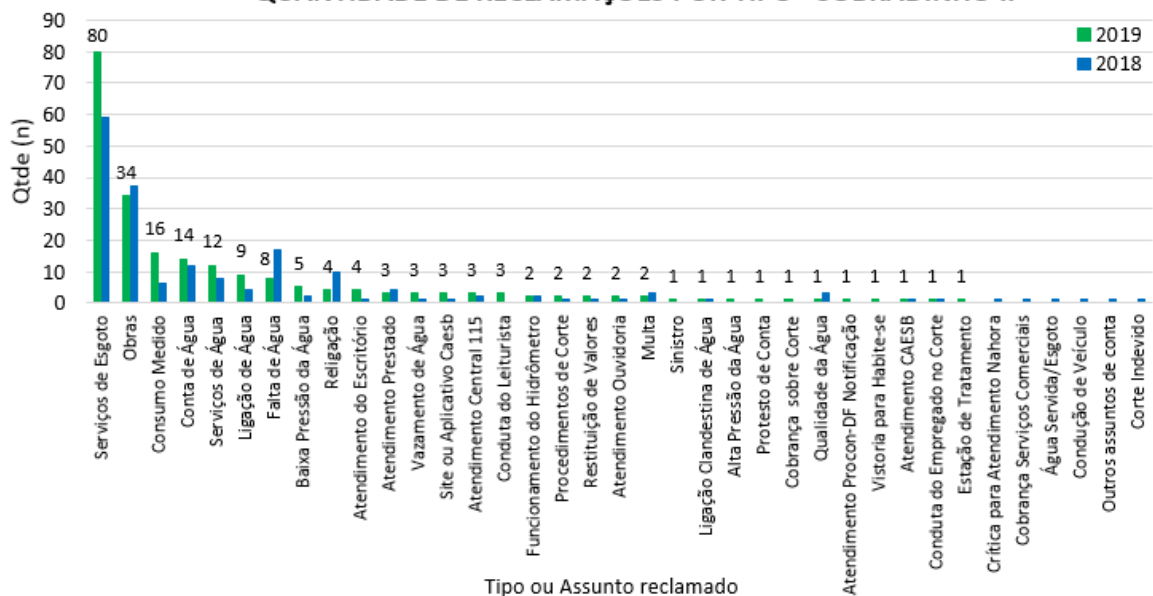


Figura 12 – Quantidade de reclamações por tipo em Sobradinho II

#### 3.3.5. RECLAMAÇÕES NO RIACHO FUNDO II

A Região Administrativa do Riacho Fundo II, apresentou em 2019 apenas 161 reclamações (Figura 13). Nessa Região, no respectivo período, houve uma maior incidência de reclamações com relação a Ligação de Água (21), Conta de Água (20), Consumo Medido (17) e Serviços de Água (16). Com relação ao ano anterior os índices apresentaram piora foram as reclamações sobre Conta de Água que aumentaram em (66,6%), Consumo Medido (41,6%), Serviços de Água (60,0%). Entretanto Ligação de Água apresentou redução nas reclamações de -16,0%.



## QUANTIDADE DE RECLAMAÇÕES POR TIPO - RIACHO FUNDO II

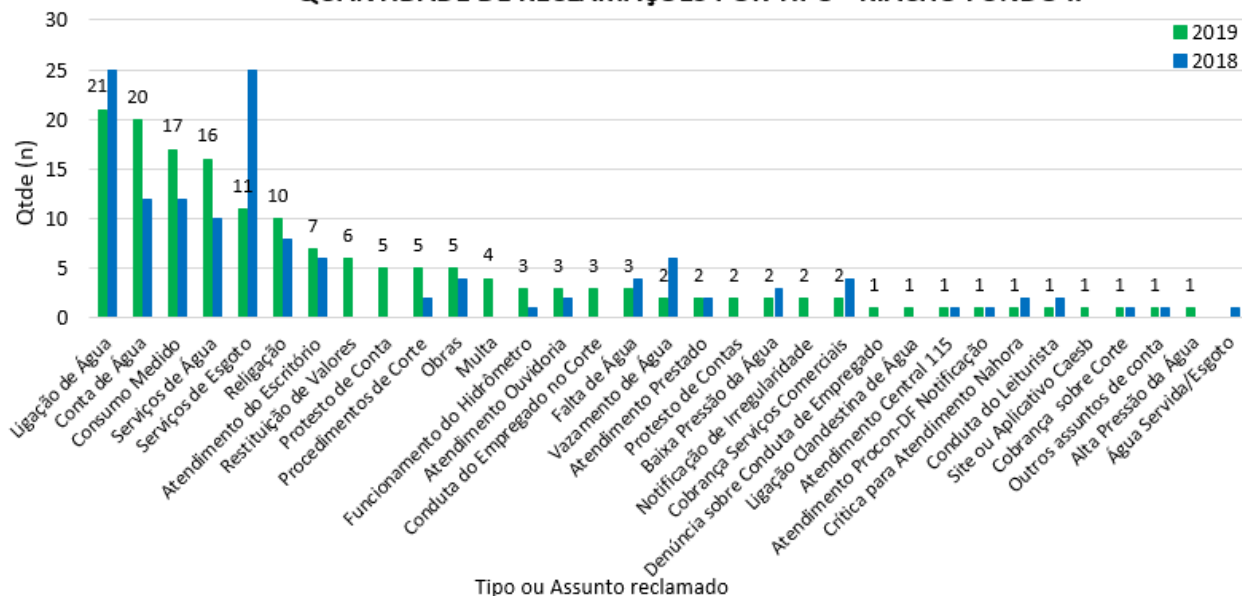


Figura 13 – Quantidade de reclamações por tipo no Riacho Fundo II

### 3.4. PRAZO DE ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES

A Resolução Adasa n. 14/2011 estabelece prazos de atendimento dos serviços solicitados pelos usuários, não definindo, até o momento, um prazo específico para a concessionária resolver as reclamações recebidas em segunda instância, por meio da Ouvidoria da Caesb. No entanto, entende-se como relevante o acompanhamento desses prazos para direcionar futuras regulamentações da Agência.

Ao verificar a duração média do atendimento de reclamações ao longo tempo (Figura 14), é possível observar que a média desses atendimentos foi de 7 dias nos anos de 2018 e 2019, mantendo uma variação estável ao longo dos meses dos anos em análise.

### DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES POR MÊS

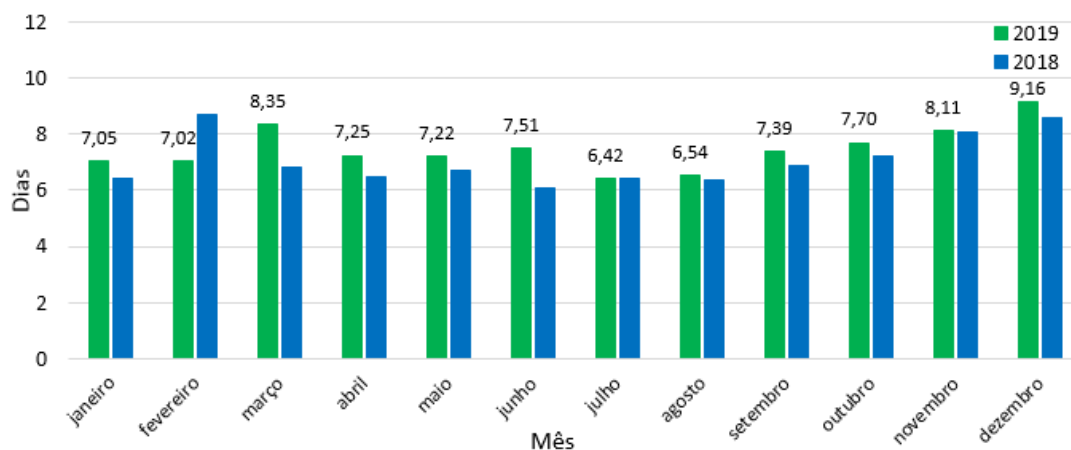


Figura 14 - Duração média do atendimento das reclamações por mês

Contudo, na análise individual para cada tipo de reclamação (Figura 15), observam-se prazos superiores a 9 dias para reclamações como Lei de Acesso à Informação (20,0), Sinistro (11,9), Qualidade da Água (11,0), Transferência de Débitos (10,6), Outros Assuntos de Conta (10,3), Restituição de Valores (9,5), Ligações Clandestinas de Esgoto (9,3), Baixa Pressão da Água (9,3), Procedimentos de Corte (9,2) e Outras irregularidades (9,2).

## DURAÇÃO MÉDIA DO ATENDIMENTO DAS RECLAMAÇÕES POR TIPO

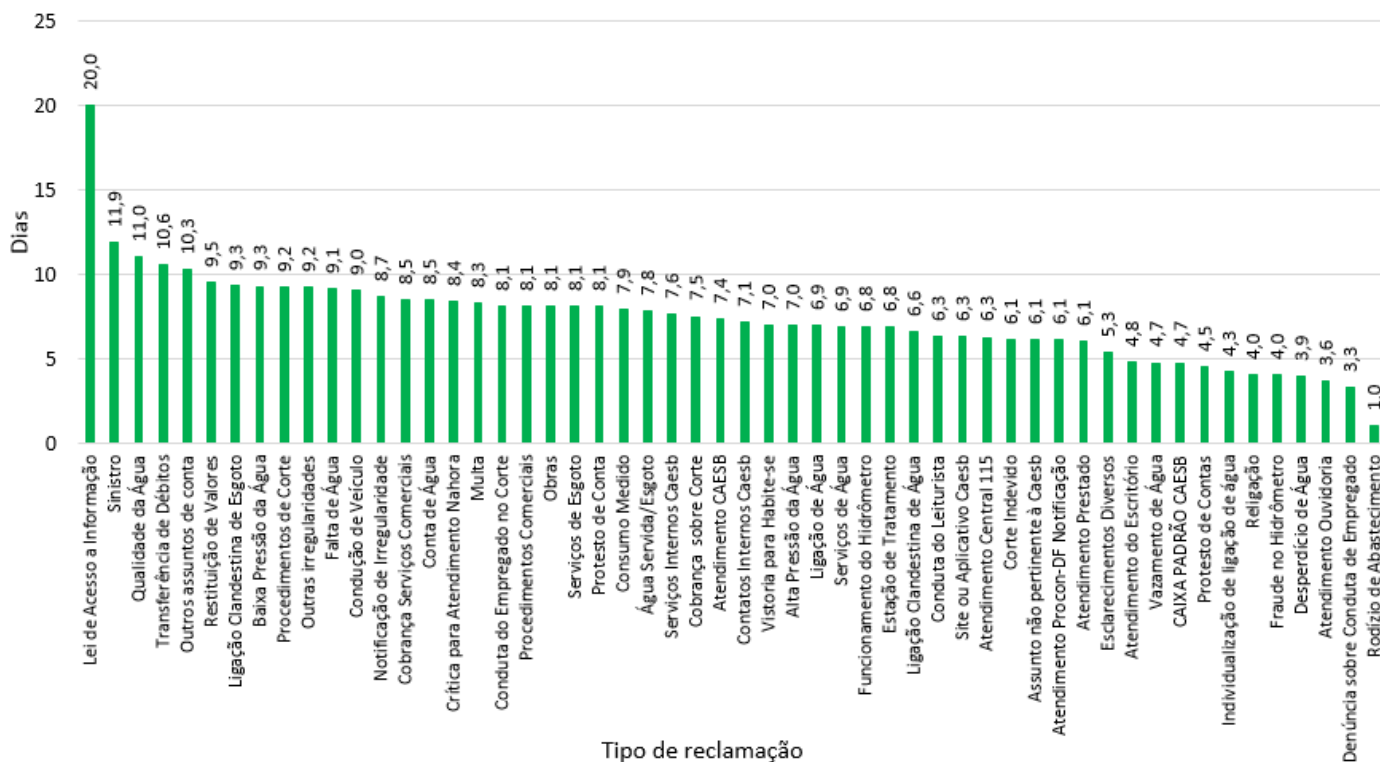


Figura 15 – Duração média do atendimento das reclamações por tipo

#### 4. CONCLUSÃO

Pela análise das reclamações dos usuários dos serviços da CAESB, foram analisadas as reclamações de 2019 e comparadas com as de 2018. No ano de 2019, foram recebidas um total de 5.939 reclamações, representando um acréscimo de 40,1% em relação ao ano de 2018 (4.240).

Verificou-se aumento acentuado entre julho e outubro de 2019 seguindo um padrão já registrado em anos anteriores devido ao período de seca no Distrito Federal. Além disso o número de reclamações registradas foi superior em todos os meses em comparação a 2018.

Dentre os tipos ou assuntos com maior quantidade de reclamações no ano de 2019 estão os Serviços de Esgoto (998), Conta de Água (800), Consumo médio (629), Obras (412) e Religião (396).

A análise absoluta por Região Administrativa demonstrou acentuada concentração de reclamações, no ano de 2019, nas regiões do Ceilândia (665), Taguatinga (603), Vicente Pires (596), Samambaia (492), Plano Piloto (427), Águas Claras (406). A variação de reclamações dessas regiões ao ano anterior (2018) demonstra acréscimo em Ceilândia (53,6%), Taguatinga (104,4%), Vicente pires (105,5%), Samambaia (44,7%) e Águas Claras (87,1%). Apenas no Plano Piloto (-11,04%) houve queda percentual em relação ao ano anterior.

Observou-se uma maior quantidade de reclamações relativas (quantidade de reclamações/unidade de consumo x 1000) nas regiões Vicente Pires (21,8), Lago Sul (15,3), SCIA/Estrutural (8,4), Sobradinho II (8,1) e Riacho Fundo II (8,1). A análise conjunta dos dados (Figura 7 e Figura 8), evidência possível deficiência na prestação dos serviços na região de Vicente Pires, a qual apresenta elevado número de reclamações em termos absolutos (546).

O prazo médio de atendimento das reclamações foi de 7 dias no ano de 2019, valor este igual ao apresentado no ano de 2018. Contudo, na análise individual para cada tipo ou assunto reclamado, observaram-se prazos superiores a 9 dias para as reclamações: Lei de Acesso à Informação (20,0), Sinistro (11,9), Qualidade da Água (11,0), Transferência de Débitos (10,6), Outros Assuntos de Conta (10,3), Restituição de Valores (9,5), Ligações Clandestinas de Esgoto (9,3), Baixa Pressão da Água (9,3), Procedimentos de Corte (9,2) e Outras irregularidades (9,2).

#### 5. RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se o envio deste relatório à concessionária para que essa realize a atualização do Plano de Ação da Caesb (35377482 e 35377737), de acordo com Ofício 28 (38873983):

- Aumento absoluto do número de reclamações de 4.240 em 2018 para 5.939 em 2019, representando 40,1% de acréscimo.

- Aumento na quantidade de reclamações referentes aos tipos ou assuntos reclamados de: Multa (111,8%), Conta de Água (108,3%), Procedimentos de Corte (81,4%) e Religação (59,7%);
- Elevado número de reclamações por unidade de consumo nas regiões de Vicente Pires (Serviços de Esgoto, Conta de Água, Consumo Medido), Lago Sul (Serviços de Esgoto, Conta de Água, Consumo Medido), SCIA/Estrutural (Falta de Água, Serviços de Esgoto, Conta de Água), Riacho Fundo II (Conta de Água, Ligação de Água, Consumo Medido, Serviços de Água) Sobradinho II (Serviços de Esgoto, Obras e Consumo medido).

## 6. EQUIPE TÉCNICA

**Leandro Antônio Diniz Oliveira**

Regulador de Serviços Públicos

**Rossana Santos de Castro**

Reguladora de Serviços Públicos

**Priscila Ponsiano de Holanda Solano**

Estagiária

## 7. APÊNDICE I - TABELA DE DADOS

Tipo de Reclamação	2018			2019		
	Qtde Reclamações	Duração Atendimento Médio (dias)	% Variação ano anterior	Qtde Reclamações	Duração Atendimento Médio (dias)	% Variação ano anterior
Água Servida/Esgoto	8	11,44	-	12	7,84	50,0%
Alta Pressão da Água	7	8,64	-	8	6,97	14,3%
Atendimento CAESB	25	7,51	31,6%	36	7,38	44,0%
Atendimento Central 115	77	6,02	862,5%	82	6,26	6,5%
Atendimento do Escritório	180	3,95	11,1%	269	4,81	49,4%
Atendimento Ouvidoria	83	3,40	-25,2%	123	3,63	48,2%
Atendimento Prestado	68	6,49	-15,0%	97	6,05	42,6%
Atendimento Procon- DF Notificação	10	8,12	233,3%	8	6,10	-20,0%
Baixa Pressão da Água	40	10,37	-48,1%	54	9,28	35,0%
Caixa Padrão Caesb	3	7,58	-57,1%	1	4,74	-66,7%
Carro Pipa	1	11,00	-75,0%	-	-	-
Cobrança sobre Corte	12	3,87	300,0%	68	7,49	466,7%
Cobrança Serviços Comerciais	43	7,14	48,3%	30	8,51	-30,2%

Condução de Veículo	3	11,90	0,0%	2	9,02	-33,3%
Conduta do Empregado no Corte	15	5,11	-37,5%	19	8,12	26,7%
Conduta do Leiturista	43	7,40	-50,6%	60	6,29	39,5%
Consumo Medido	433	6,05	-28,8%	629	7,91	45,3%
Conta de Água	384	6,90	56,1%	800	8,48	108,3%
Corte Indevido	11	4,30	37,5%	18	6,10	63,6%
Crítica para Atendimento Na hora	96	8,20	17,1%	102	8,42	6,3%
Denúncia sobre Conduta de Empregado	4	10,59	33,3%	3	3,31	-25,0%
Desperdício de Água	-	-	-	2	3,90	-
Esclarecimentos Diversos	5	11,32	0,0%	4	5,33	-20,0%
Estação de Tratamento	12	10,70	500,0%	17	6,83	41,7%
Falta de Água	171	7,82	-44,1%	172	9,15	0,6%
Fornecimento de Água a Terceiros	1	0,72	-	-	-	-
Funcionamento do Hidrômetro	65	7,11	-42,5%	70	6,84	7,7%
Individualização de ligação de água	1	4,87	-88,9%	4	4,26	300,0%
Ligação Clandestina de Água	8	7,97	100,0%	31	6,58	287,5%
Ligação Clandestina de Esgoto	2	15,55	100,0%	5	9,34	150,0%
Ligação de Água	166	7,06	-10,3%	169	6,93	1,8%
Multa	68	7,02	195,7%	144	8,25	111,8%
Notificação de Irregularidade	3	6,61	50,0%	8	8,66	166,7%
Obras	364	8,76	15,9%	412	8,09	13,2%
Outros assuntos de conta	16	6,78	128,6%	48	10,29	200,0%
Procedimentos Comerciais	6	5,02	-25,0%	29	8,12	383,3%
Procedimentos de Corte	113	6,19	6,6%	205	9,20	81,4%
Pronosta de Melhoria no						

Proposta de Alteração no Processo	1	3,91	0,0%	-	-	-
Qualidade da Água	68	10,99	3.300,0%	27	11,04	-60,3%
Religação	248	3,50	-0,4%	396	4,03	59,7%
Restituição de Valores	60	8,70	150,0%	65	9,52	8,3%
Rodízio de Abastecimento	17	8,76	-84,5%	1	1,04	-94,1%
Serviços de Água	334	7,03	-55,1%	342	6,86	2,4%
Serviços de Esgoto	740	8,32	11,3%	998	8,09	34,9%
Serviços Internos Caesb	20	9,14	-20,0%	24	7,60	20,0%
Sinistro	5	11,64	-16,7%	7	11,87	40,0%
Site ou Aplicativo Caesb	17	5,40	-50,0%	40	6,28	135,3%
Substituição Rede\Ligação em Massa	7	6,94	-53,3%	-	-	-
Tarifa Contingencial	-	-	-	-	-	-
Transferência de Débitos	49	9,74	11,4%	55	10,60	12,2%
Vazamento de Água	112	5,64	-68,7%	87	4,74	-22,3%
Vistoria para Habite-se	15	4,06	-37,5%	28	7,01	86,7%
Alteração Classe Imóvel	-	-	-	-	-	-
Concurso Publico	-	-	-	-	-	-
Contatos internos Caesb	-	-	-	2	7,11	-
Fraude no Hidrômetro	-	-	-	1	4,00	-
Lei de Acesso à Informação	-	-	-	2	20,01	-
O.S Comercial Fora do Prazo	-	-	-	-	-	-
O.S Manutenção de Água Fora do Prazo	-	-	-	-	-	-
O.S Manutenção de Esgoto Fora do Prazo	-	-	-	-	-	-
Outras irregularidades	-	-	-	1	9,20	-
Reajuste de Tarifa	-	-	-	-	-	-
Recomposição Asfalto Fora do Prazo	-	-	-	-	-	-
Recomposição de Calçada	-	-	-	-	-	-

Religação Fora do Prazo	-	-	-	-	-	-
Remanejamento Fora do Prazo	-	-	-	-	-	-
Unidades de Consumo	-	-	-	-	-	-
Assunto não pertinente à Caesb	-	-	-	2	6,10	-
Protesto de Conta	-	-	-	98	8,08	-
Protesto de Contas	-	-	-	22	4,52	-
<b>Total Geral</b>	<b>4.240</b>	<b>7,03</b>	<b>-14,7%</b>	<b>5.939</b>	<b>7,46</b>	<b>40,1%</b>



Documento assinado eletronicamente por **PABLO ARMANDO SERRADOURADA SANTOS - Matr.0261284-4, Coordenador(a) de Fiscalização**, em 07/05/2020, às 16:08, 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?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=38873914)  
verificador= **38873914** código CRC= **75AA24D7**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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

3961-5034