

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

PLANO ANUAL DE FISCALIZAÇÃO

EXERCÍCIO 2020

**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:

Paulo Sérgio Bretas de Almeida Salles

Diretores:

Jorge Enoch Furquim Werneck Lima

Raimundo da Silva Ribeiro Neto

SUPERINTENDÊNCIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO

Rafael Machado Mello – Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto

Leandro Antônio Diniz Oliveira – Assessor

COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Pablo Armando Serradourada Santos – Regulador de Serviços Públicos (Coordenador)

Patrícia Silva Cáceres – Regulador de Serviços Públicos

Adalto Clímaco Ribeiro – Regulador de Serviços Públicos

Iara Mendonça Souza Silva – Assessora

Victor Alexandre Bittencourt Sucupira – Assessor

Murilo Venancio Fonseca – Prestador de Serviços

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. DEFINIÇÕES	5
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL	5
3. COMPETÊNCIA	7
4. TIPOS DE FISCALIZAÇÃO	11
5. OBJETIVO	12
6. AÇÕES FISCALIZATÓRIAS PARA O ANO DE 2020	12
7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES	16
8. PRODUTOS	18
9. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO	19
10. CONCLUSÃO	20

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 técnico-operacional 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 Técnico-Operacional (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 diversos diplomas legais, a saber:

Lei Federal nº 8.987, de 13 de fevereiro de 1995 – Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da CF/88, e dá outras providências;

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

Decreto Federal nº 7.217, de 21 de junho de 2010 – Regulamenta a Lei 11.445/2007;

Portaria nº 2.914/11 do Ministério da Saúde – Dispõe sobre os procedimentos de controle e de vigilância da qualidade da água para consumo humano e seu padrão de potabilidade;

Resolução nº 357, de 17 de março de 2005 – Dispõe sobre a classificação dos corpos de água e diretrizes ambientais para o seu enquadramento, bem como estabelece as condições e padrões de lançamento de efluentes, e dá outras providências. (Alterada pelas Resoluções 410/2009 e 430/2011);

Lei Distrital nº 3.365/2004, de 16 de junho de 2004 - Lei de Criação da Agência Reguladora de Águas e Saneamento Básico do DF;

Lei Distrital nº 3.557/2005, de 18 de janeiro de 2005 - Dispõe sobre a individualização de instalação de hidrômetro nas edificações verticais residenciais e nas de uso misto e nos condomínios residenciais do DF, e dá outras providências;

Lei Complementar Distrital nº 711, de 13 de setembro de 2005 – Cria a Taxa de Fiscalização sobre Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – TFS e a Taxa de Fiscalização dos Usos dos Recursos Hídricos – TFU;

Lei Complementar Distrital nº 798, de 26 de dezembro de 2008 – Altera a Lei Complementar nº 711, de 13 de setembro de 2005, que altera a LC nº 711;

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 159, de 12 de abril de 2006 – Dispõe sobre o cálculo e os procedimentos para o recolhimento da Taxa de Fiscalização sobre os Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário – TFS, instituída pela Lei Complementar nº 711, de 13 de setembro de 2005;

Resolução Adasa nº 160, de 12 de abril de 2006 – Dispõe sobre o cálculo e os procedimentos para o recolhimento da Taxa de Fiscalização dos Usos dos Recursos Hídricos – TFU, instituída pelo §2º do art. 3º da Lei Complementar nº 711, de 13 de setembro de 2005;

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 404, de 18 de agosto de 2006 – Altera o art. 5º da Resolução nº 159/2006 e o art. 5º da Resolução nº 160/2006;

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 nº. 08, de 04 de julho de 2016 – Dispõe sobre a instituição da metodologia de avaliação de desempenho da prestação dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário do Distrito Federal; e

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. 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 INTERRUPÇÕES 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 INTERRUPÇÕES 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. TIPOS DE FISCALIZAÇÃO

No escopo da avaliação da prestação dos serviços podem ser identificados dois tipos de fiscalização: fiscalização direta e fiscalização indireta. (Tabela 1)

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 caracterizam-se, basicamente, em dois níveis: monitoramento regular e avaliação estratégica. Além disso, a análise de informações encaminhadas pela Caesb à Adasa por meio de relatórios, notas técnicas, boletins administrativos e outros documentos afins, também são consideradas fiscalizações indiretas.

As ações do monitoramento regular são intermediárias entre os níveis operacional e 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 fiscalização indireta de nível estratégico tem por finalidade avaliar o alcance das metas estabelecidas no Manual de Indicadores de Desempenho, assim como 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
Direta	Avaliação Operacional	- verificar as instalações físicas visando avaliar o estado de conservação e operação dos sistemas
		- monitorar o cumprimento do plano de investimentos da concessionária
		- validar a base de ativos regulatória da Caesb
		- apurar situações emergenciais ou eventuais
Indireta	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
	Avaliação Estratégica	- avaliar o alcance das metas estabelecidas no Manual de Indicadores de Desempenho e no Plano de Saneamento Básico
	Análise documental	- analisar informações encaminhadas pela Caesb por meio de notas técnicas, relatórios, boletins administrativos etc.

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
(1) Verificar as instalações físicas visando avaliar o estado de conservação e operação dos sistemas	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
(2) Monitorar o cumprimento do plano de investimentos da concessionária	Fiscalização de obras de manutenção e expansão
(3) Validar a base de ativos regulatória	Fiscalização dos itens do patrimônio da concessionária que compõem a base de ativos regulatória
(4) Apurar situações emergenciais ou eventuais	Fiscalização de situações emergenciais ou eventuais
(5) Monitorar aspectos da prestação dos serviços considerados críticos para sua qualidade e continuidade, bem como direcionar as avaliações estratégica e operacional	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
(6) Realizar auditorias e certificação de informações	Elaboração e implantação de manual de certificação e auditoria de informações recebidas da prestadora
(7) Avaliar o alcance das metas estabelecidas no Manual de Indicadores de Desempenho e no Plano de Exploração	Estabelecimento de objetivos, metas, valores de referência, indicadores e elaboração de relatório anual da avaliação de desempenho da prestação dos serviços

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 2020

Conforme exposto anteriormente, o Plano Anual de Fiscalização é composto por um conjunto de ações fiscalizatórias e suas respectivas atividades, com a finalidade de avaliação de um segmento operacional específico dos 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.

Os segmentos operacionais a serem avaliados anualmente são selecionados a partir de determinados critérios, tais como: histórico de problemas operacionais apresentados, informações obtidas a partir do monitoramento regular e aspectos críticos de continuidade e qualidade. Os segmentos operacionais podem também ser selecionados em decorrência de desconformidades encontradas em fiscalizações anteriores.

As ações de fiscalização a serem realizadas no de 2020, suas respectivas atividades e segmentos operacionais a serem avaliados estão relacionados na Tabela 3.

Tabela 3 – Ações de fiscalização, atividades e componentes selecionados para avaliação no ano de 2020

Objetivo	Ação Fiscalizatória	Atividade	Segmento operacional
(1) Verificar as instalações físicas visando avaliar o estado de conservação e operação dos sistemas	Fiscalização de instalações físicas da concessionária	Fiscalizar SAA Subsistema Gama.	Captações Alagado, Crispim 1 e 2, Olhos d'água, Ponte de Terra 2 e 3
		Fiscalizar SAA Corumbá IV	Captação e ETA Valparaíso
		Fiscalizar Termo de Compromisso e Ajuste de Conduta - TCAC.	Poços em áreas rurais (TCAC 01/2016) Equipamentos na ETA Brasília (TCAC 04/2019)
		Fiscalizar SES Descoberto/Melchior	Fiscalizar obras das ETEs Melchior e Samambaia
		Fiscalizar SES Lago Paranoá	Fiscalizar obras das ETEs Paranoá, Riacho Fundo
		Fiscalizar SES Ponte Alta/Alagado	Fiscalizar obras das ETEs Alagado, Santa Maria, Recanto da Emas
		Fiscalizar SES São Bartolomeu	Fiscalizar obras das ETEs Planaltina, São Sebastião e Vale do Amanhecer
(2) Monitorar o cumprimento do plano de investimentos da concessionária	Fiscalização das obras de interligação de sistemas de abastecimento de água.	Fiscalizar cronograma das obras de interligação do sistema TS-SP	Melhorias na adutora AAT.TAQ.010 Ampliação e adequações na Elevatória Lago Norte 2 Implantação do Trecho 2 da subadutora SAT.GCS.033
		Fiscalizar cronograma obras de interligação do sistema TS-DSC	Subadutora para interligação do SIA ao Guará (SAT.GUA.017) Subadutora para interligação do STRC ao Vic. Pires (SAT.GUA.018) Subadutora para setorização do Vic. Pires (SAT.VCP.015) Implantação Booster STRC 02 (EBO.STC.002) Melhorias na subadutora SAT.TAG.011
(3) Levantar informações sobre a qualidade do atendimento	Fiscalização comercial voltada a qualidade do atendimento ao cliente.	Fiscalizar o relatório do Plano de melhorias (resultados pesquisa de satisfação x reclamação)	Escritórios regionais e Ouvidoria Caesb
		Fiscalizar denúncias e reclamações – Ouvidoria Adasa	Recursos Administrativos interpostos na Ouvidoria da Adasa
(4) Acompanhar as ações da Caesb relativas à redução das perdas	Fiscalização de escopo específico.	Acompanhar a execução de ações voltadas à redução de perdas, notadamente o item “Setorização: DMCs”.	Obras de setorização nas RAs de São Sebastião, Taguatinga e Ceilândia Fiscalizar a execução das demais ações relativas ao controle e à redução das perdas de água no sistema de distribuição

Plano Anual de Fiscalização Técnico-Operacional (PAF)

(5) Validar a base de ativos regulatória	Fiscalização da base de ativos regulatória	Fiscalizar <i>in loco</i> ou por meio de solicitação de dados e informações.	Ativos da concessão, por amostragem – 3ª RTP
(6) Apurar situações emergenciais ou eventuais	Fiscalização decorrente de situações emergenciais ou eventuais	Fiscalizar situações decorrentes de denúncias e emergências	Sistemas de abastecimento de água e esgotamento sanitário
(7) Monitorar aspectos da prestação dos serviços considerados críticos para sua qualidade e continuidade, bem como direcionar as avaliações estratégica e operacional	Fiscalização de aspectos críticos da prestação dos serviços por meio do monitoramento regular	Monitoramento das vazões captadas para abastecimento	Cumprimento de outorgas de captação emitidas pela Adasa/SRH
		Monitoramento das reclamações dos usuários	Percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços
		Monitoramento do consumo de água tratada	Monitoramento da evolução do consumo de água em volume e per capita por sistema de abastecimento e região administrativa
		Monitoramento da hidrometração individualizada	Níveis de implementação da instalação individual de hidrômetros
		Monitoramento de qualidade da água produzida e distribuída	Conformidade da qualidade da água produzida e fornecidas os usuários, estabelecida pela Portaria MS n. 2914/2011
		Monitoramento do desempenho operacional das estações de tratamento de esgotos – ETEs	Conformidade da qualidade do efluente lançado no corpo receptor estabelecida pela outorga
(8) Monitorar a qualidade do processo de geração de informações da Caesb	Realizar auditoria e certificação das informações do SNIS	Coleta de evidências	Prestação dos serviços, sustentabilidade da infraestrutura, sustentabilidade ambiental e governança
		Análise documental	
		Avaliação da Confiança	
		Avaliação da Exatidão	
(9) Avaliar o alcance das metas estabelecidas no Manual de Indicadores de Desempenho e no Plano de Saneamento Básico	Realizar a avaliação anual de desempenho por meio de indicadores	Monitoramento da implantação da Resolução n. 003/2019	Níveis de implementação dos sistemas de reuso de águas cinzas e aproveitamento de águas pluviais
		Validação dos dados	Prestação dos serviços, sustentabilidade da infraestrutura, sustentabilidade ambiental e governança
		Cálculo e interpretação dos indicadores	
		Análise do desempenho e recomendações	
		Contraditório da prestadora sobre a avaliação	
Síntese e divulgação dos resultados			

Obs: SES – Sistema de Esgotamento Sanitário

SAA – Sistema de Abastecimento de Água

7. 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 e serão devidamente justificadas em cronograma suplementar. O SES deve passar por ajustes até junho de 2020, após conclusão do Grupo de Trabalho (SRH/Caesb/SAE) sobre as ETE's.

Ação Fiscalizatória	Início Previsto	Término Previsto
1. SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA - SAA	Fevereiro	Dezembro
1.1 ACOMP. DAS OBRAS - SISTEMA CORUMBÁ IV		
PRODUTO: RVF - Sistema Corumbá IV		
1.2 OBRAS SUBSISTEMA GAMA		
PRODUTO: RVF - Subsistema Gama (captações)		
1.3 OBRAS INTERLIGAÇÃO TSM-SP		
PRODUTO: RVF - TS-Sob/Plan		
1.4 OBRAS INTERLIGAÇÃO TSM-DESC		
PRODUTO: RVF - TS-Descoberto		
1.5 TCAC 004/2019		
PRODUTO: RVF - Execução física das obras do TCAC 004/2019		
1.6 TCAC 001/2016		
PRODUTO: RVF - Execução física das obras do TCAC 001/2016		
1.7 ACOMP. PROGRAMA DE PERDAS DA CAESB		
PRODUTO: Relatórios semestrais		
2. SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO – SES	Fevereiro	Dezembro
2.1 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE PARANOÁ		
PRODUTO RVF - ETE Paranoá		
2.2 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE PLANALTINA		
PRODUTO RVF - ETE Planaltina		
2.3 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE REC. EMAS		
PRODUTO RVF - ETE Rec. Emas		
2.4 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE MELCHIOR/SAMAMBAIA		
PRODUTO RVF - ETE Melchior/Samambaia		
2.5 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE ALAGADO /SANTA MARIA		
PRODUTO RVF - ETE Alagado/Santa Maria		
2.6 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE RIACHO FUNDO		
PRODUTO RVF - ETE Riacho Fundo		
2.7 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE SÃO SEBASTIÃO		
PRODUTO RVF - ETE São Sebastião		
2.8 ACOMPANHAMENTO OBRAS ETE VALE DO AMANHECER		

Ação Fiscalizatória	Início Previsto	Término Previsto
PRODUTO RVF - ETE Vale do Amanhecer		
3. FISCALIZAÇÃO COMERCIAL	Fevereiro	Dezembro
3.1 RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO		
PRODUTO: Relatório de Acompanhamento do Plano de melhorias da Caesb		
3.2 ANÁLISE RECURSOS DE RECLAMAÇÃO (ADMINISTRATIVOS)		
PRODUTO: Relatório anual com os resultados		
4. ATIVIDADES/PROJETOS TRANSVERSAIS	Fevereiro	Dezembro
4.1 VALIDAÇÃO LAUDO BAR - 3ª RTP (SAE/SEF)		
PRODUTOS NT - Comissão Executora (5 NT's)		
4.2 ACOMP. IMPLEMENTAÇÃO AAP/RAC		
PRODUTO RVF - Implementação ed. residenciais		
4.3 ACOMP. ELABORAÇÃO DIRETRIZES PLANO EXPLORAÇÃO		
PRODUTO RVF - FASES DE ELABORAÇÃO		
4.4 ACOMP. AÇÕES DA CAESB PARA REDUÇÃO DE PERDAS		
PRODUTO: Relatório anual com o resumo das atividades		
4.5 AUDITORIA E CERTIFICAÇÃO DE INFORMAÇÕES DO SNIS		
PRODUTO: Relatório de Certificação de Informações		
5. INDICADORES DE DESEMPENHO	Fevereiro	Dezembro
5.1 ACOMP. FATO, CAUSA e AÇÃO - FCA		
PRODUTO: Workshop divulgação resultados e contraditório		
6. MONITORAMENTO REGULAR	Fevereiro	Dezembro
6.1 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE CONSUMO DE ÁGUA		
PRODUTO: Relatório de Consumo de água tratada		
6.2 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE VAZÃO CAPTADA		
PRODUTO: Relatório de Vazão captada		
6.3 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE RECLAMAÇÃO DOS USUÁRIOS		
PRODUTO: Relatório de Reclamação dos usuários		
6.4 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE QUALIDADE DA ÁGUA TRATADA		
PRODUTO: Relatório de Qualidade da água tratada		
6.5 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE CAPACIDADE DE TRATAMENTO DAS ETAs		
PRODUTO: Relatório de Capacidade de Tratamento das ETAs		
6.6 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE HIDROMETAÇÃO INDIVIDUALIZADA		
PRODUTO: Relatório de Hidrometração individualizada		
6.7 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE CAPACIDADE DE TRATAMENTO DAS ETES		
PRODUTO: Relatório de Capacidade de tratamento das ETES		
6.8 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE EFICIÊNCIA DAS ETES		
PRODUTO: Relatório de Eficiência das ETES		
6.9 ELABORAÇÃO DE RELATÓRIO DE CIANOBACTÉRIAS		
PRODUTO: Relatório de Cianobactérias		
6.10 ELABORAÇÃO DE PAINEL DE CIANOBACTÉRIAS		
PRODUTO: Painel de Cianobactérias		

8. PRODUTOS

Para cada uma das atividades a serem realizadas constantes no cronograma de atividades da Tabela 4 serão elaborados relatórios, contendo:

- Identificação da Adasa e da concessionária.
- Dados da ação fiscalizatória.
- Objetivo.
- Metodologia.
- Relato da fiscalização.
- Constatações e não conformidades.
- Equipe técnica.

Para compilação do resultado anual do PAF serão elaborados 3 (três) relatórios parciais, conforme tópicos abaixo:

1. Relatórios de Fiscalização Direta

- 1.1. Fiscalização de instalações físicas da concessionária
- 1.2. Fiscalização de obras
- 1.3. Fiscalização da base de ativos regulatória
- 1.4. Fiscalização das ações voltadas à redução de perdas
- 1.5. Fiscalização decorrente de situações emergenciais ou eventuais

2. Relatório de Fiscalização Indireta

- 2.1. Monitoramento do volume captado
- 2.2. Monitoramento das reclamações dos usuários
- 2.3. Monitoramento da hidrometração individualizada
- 2.4. Monitoramento de qualidade da água produzida e distribuída
- 2.5. Monitoramento do desempenho operacional de ETEs
- 2.6. Monitoramento
- 2.7. Implementação de manual de auditoria de informações para cálculo da TFS e TFU

3. Relatório de Avaliação Anual de Desempenho

- 3.1. Coleta e comunicação dos dados
- 3.2. Validação dos dados

- 3.3. Cálculo e interpretação dos indicadores
- 3.4. Análise do desempenho e recomendações
- 3.5. Contraditório da prestadora sobre a avaliação

O relatório preliminar com os resultados do PAF será disponibilizado até dezembro de 2020 e o definitivo em fevereiro de 2021.

9. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

O procedimento de fiscalização obedecerá ao seguinte procedimento.

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 (fiscalização programada e não programada, realização de planejamento operacional, execução da fiscalização direta/indireta e realização da pós execução).

10. CONCLUSÃO

Foram definidas um total de **6 ações fiscalizatórias** que resultaram em um quantitativo de **33 atividades de fiscalização** direta e indireta programadas para o ano **2020**.

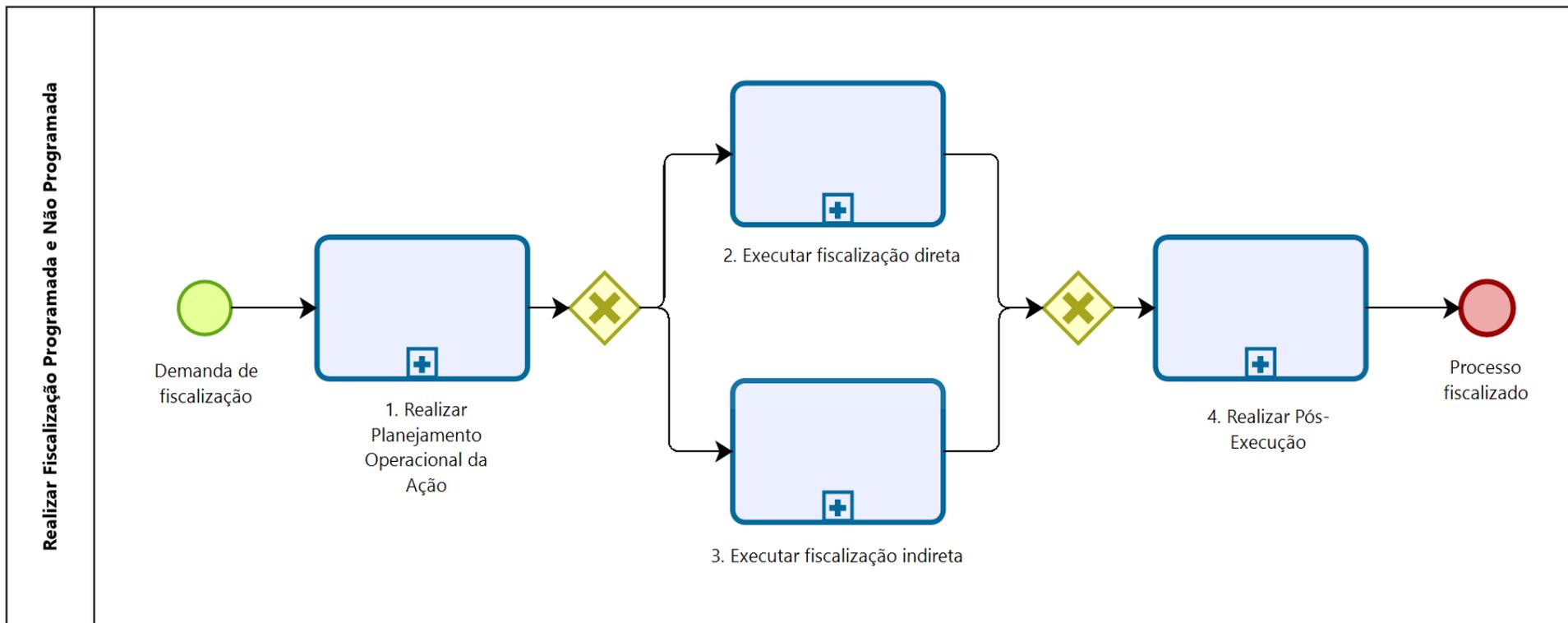
O cronograma de atividades a ser observado consta na Tabela 4.

Para consolidação dos resultados do PAF deverão ser elaborados 3 relatórios, sendo: relatório de fiscalização direta, relatório de fiscalização indireta e relatório de avaliação anual de desempenho.

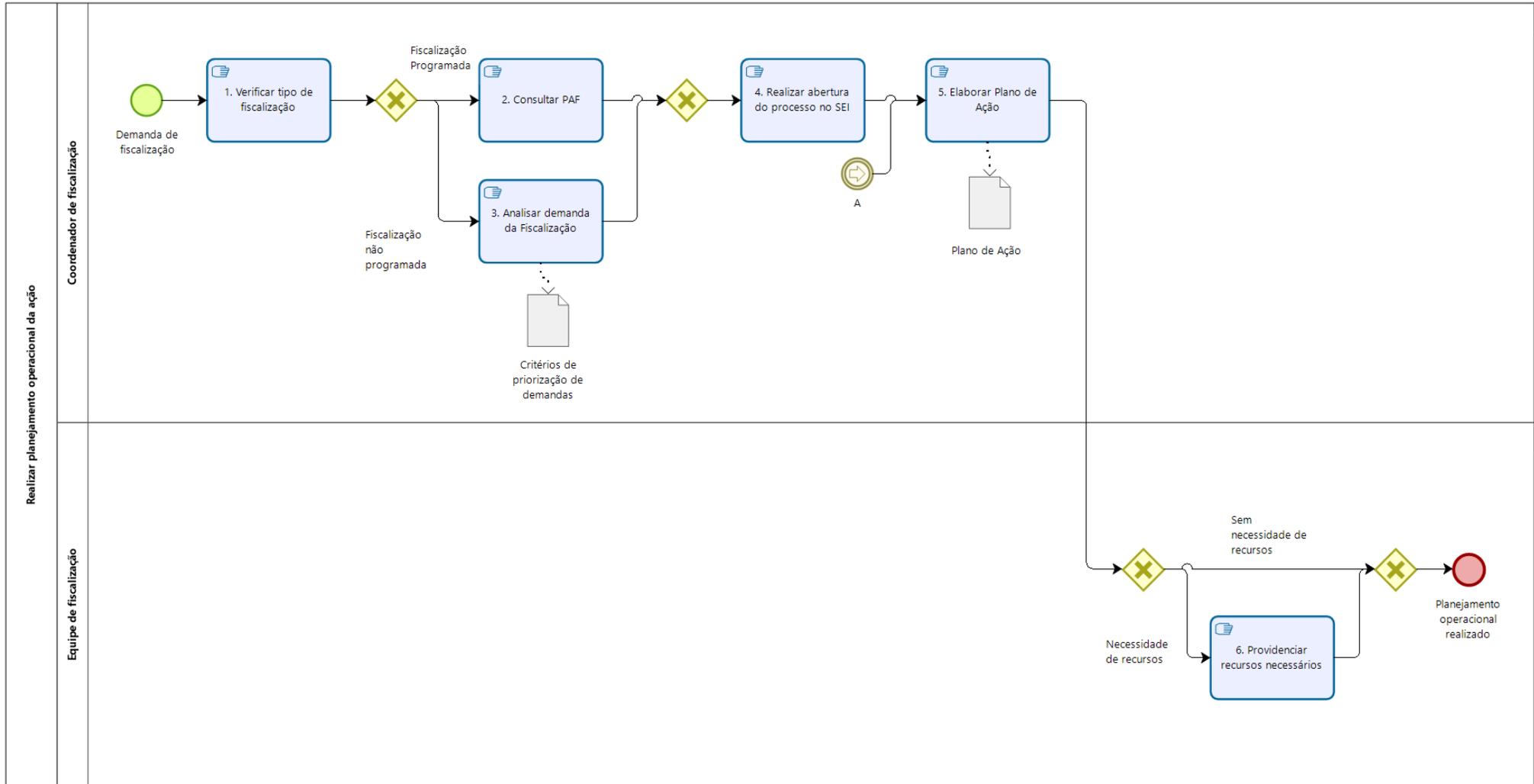
Os relatórios finais de execução deste plano deverão ser elaborados até o dia **30/11/2020**.

Apêndice – Fluxogramas

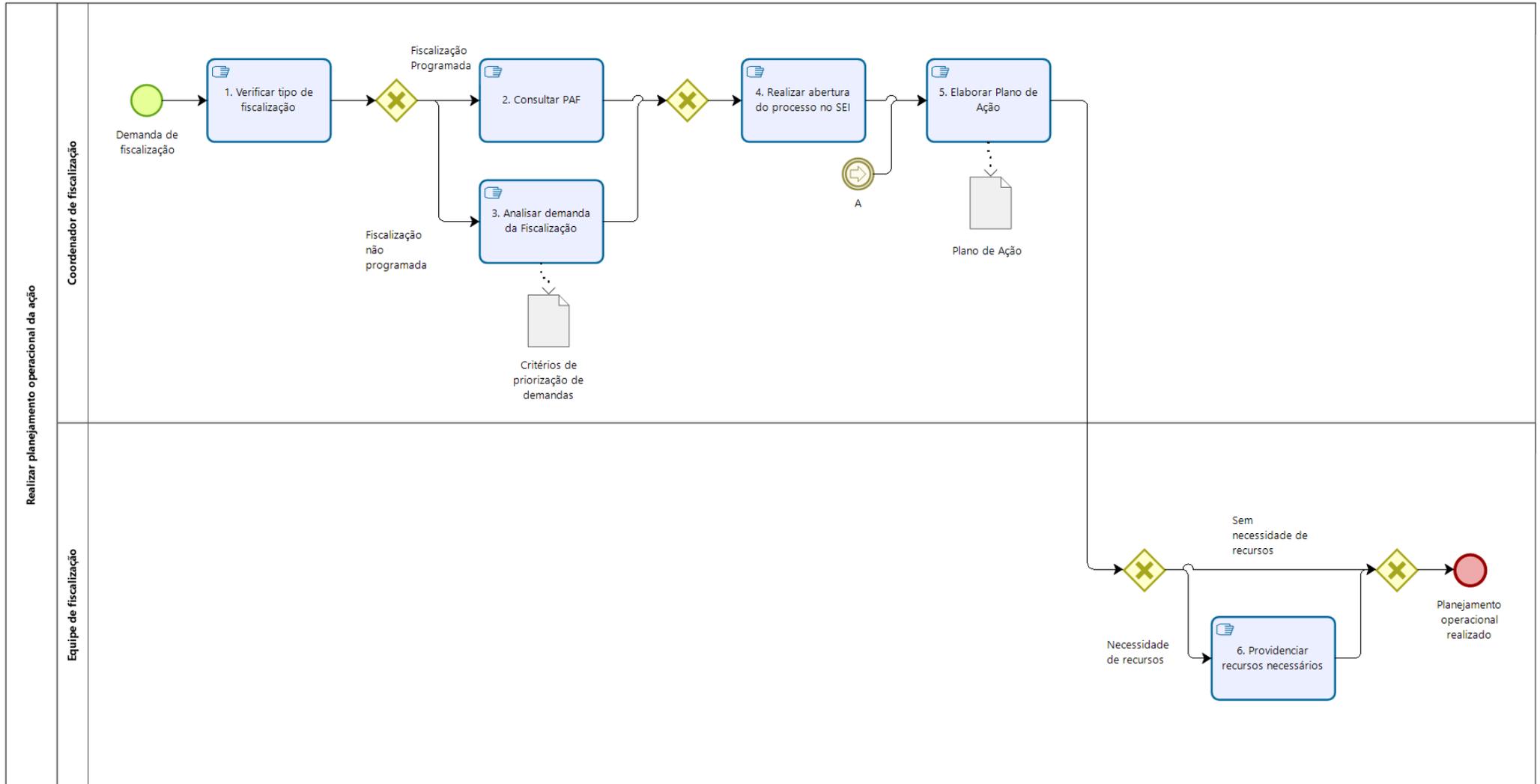
Fluxograma 1 – Fiscalização programada e não programada



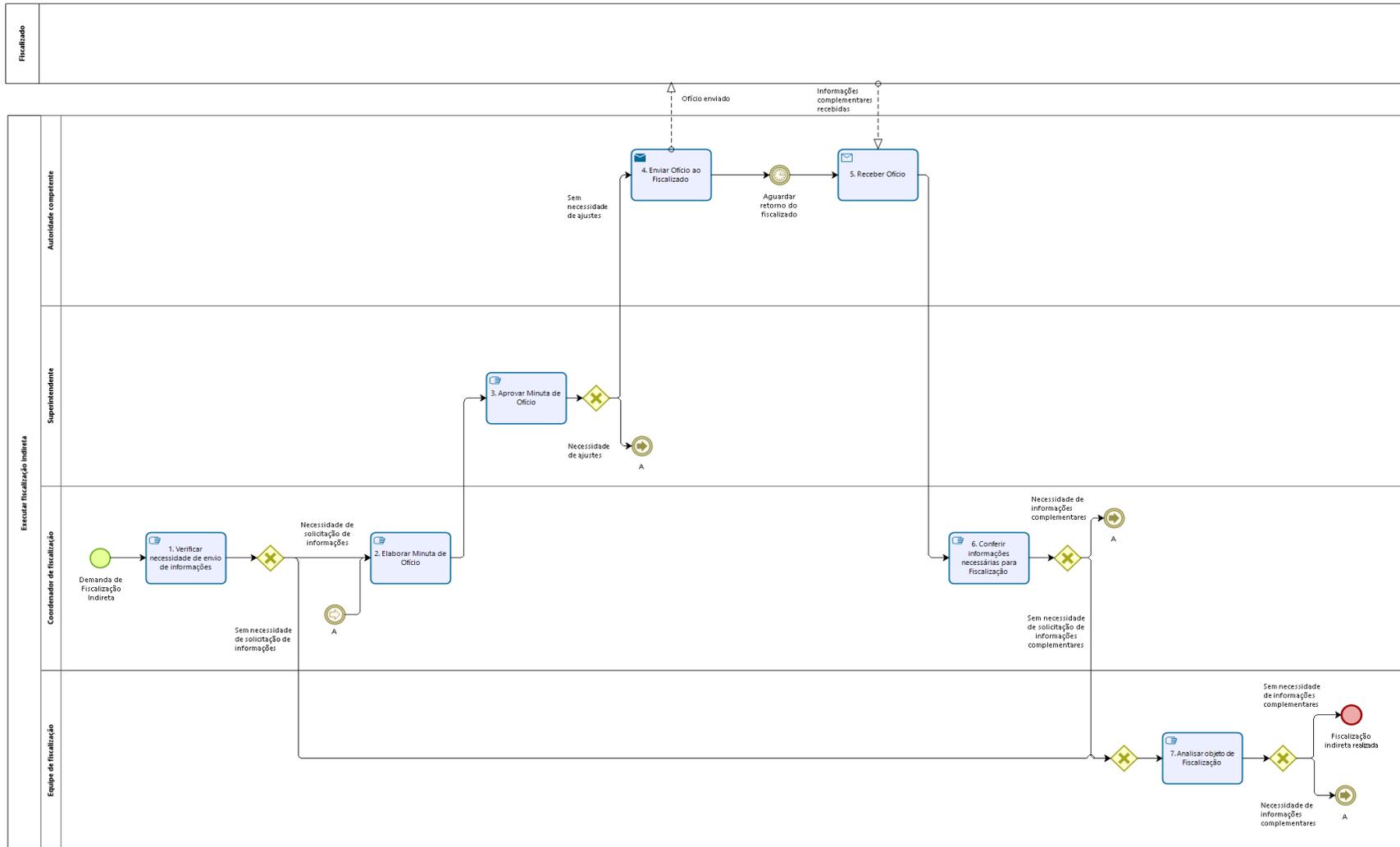
Fluxograma 2 – Realização de planejamento operacional da ação



Fluxograma 3 – Execução da fiscalização direta



Fluxograma 4 – Execução da fiscalização indireta



Fluxograma 5 – Realização da pós execução

