

**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 2019**

**PROGRAMA DE FISCALIZAÇÃO ANUAL 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:**

José Walter Vazquez Filho

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

Samyriam dos Reis Ramos – Apoio técnico

## 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 2018 .....	13
7. CRONOGRAMA DE ATIVIDADES .....	16
8. PRODUTOS .....	20
9. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO .....	21
10. CONCLUSÃO .....	23
11. RECOMENDAÇÃO .....	23

## **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 CAESB – Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal.

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 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:** visa fins específicos que exigem o acompanhamento de informações críticas da prestação dos serviços em bases menores que a anual.
- **Avaliação Anual de Desempenho:** processo de avaliação realizado em uma base anual, 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; e
- **Termo de Compromisso e Ajuste de Conduta – TCAC:** Documento de fiscalização, em formulário padronizado, utilizado para firmar, com os prestadores e os usuários, condições e prazos para cumprimento de procedimentos estabelecidos.

## 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 diversos diplomas legais e contratual, 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; e

**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.

### 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 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. 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 em dois níveis: monitoramento regular e avaliação estratégica. 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 de 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.

## 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 da 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.
<b>(7) Avaliar o alcance das metas estabelecidas no Manual de Indicadores de Desempenho e no Plano de Saneamento Básico</b>	Estabelecimento de objetivos, metas, valores de referência, indicadores e elaboração de relatório anual da avaliação de desempenho da prestação dos serviços

A ação fiscalizatória, por sua vez, é composta por um conjunto de atividades selecionadas 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 2019**

Conforme exposto acima, 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 2019, 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 2019**

<b>Objetivo</b>	<b>Ação Fiscalizatória</b>	<b>Atividade</b>	<b>Segmento operacional</b>
<b>(1) Verificar as instalações físicas visando avaliar o estado de conservação e operação dos sistemas</b>	Fiscalização de instalações físicas da concessionária	Fiscalizar SES Ponte Alta/Alagado.	ETE Gama, Elevatória Gama, ETE Santa Maria, ETE Alagado. ETE Recanto das Emas
		Fiscalizar SES Descoberto/Melchior.	ETE Melchior, Unidade de Gerenciamento de Lodo – UGL.
<b>(2) Monitorar o cumprimento do plano de investimentos da concessionária</b>	Fiscalização das obras da Tarifa de Contingência e do Corumbá IV.	Fiscalizar o subsistema Lago Norte.	Captação e ETA
		Fiscalizar o subsistema Gama.	Captação elevatórias, ETA e rede
		Acompanhar a execução das obras de interligação entre os Sistemas Torto/Santa Maria e Descoberto.	Redes e elevatórias.
		Acompanhar a execução das obras de interligação entre os Sistemas Torto/Santa Maria e Planaltina/Sobradinho.	Redes e elevatórias.
		Acompanhar a execução da obra da captação no Corumbá.	Captação, elevatórias, ETA e rede
<b>(3) Levantar informações sobre a qualidade do atendimento</b>	Fiscalização comercial voltada a qualidade do atendimento ao cliente.	Iniciar o levantamento das informações relativas ao atendimento presencial nas agências, teleatendimento e atendimento eletrônico.	Escritórios regionais e Ouvidoria Caesb.
<b>(4) Acompanhar o Programa de Perdas</b>	Fiscalização de escopo específico.	Acompanhar a execução do programa de perdas.	-
<b>(5) Validar a base de ativos regulatória</b>	Fiscalização da base de ativos regulatória	Fiscalizar in loco ou por meio de solicitação de dados e informações ocorrências operacionais emergenciais ou eventuais. Validação da base de ativos regulatória	-

<b>(6) Apurar situações emergenciais ou eventuais</b>	Fiscalização decorrente de situações emergenciais ou eventuais	Monitoramento do volume outorgado captado	Cumprimento de outorgas de captação emitidas pelo órgão ambiental
<b>(7) Monitorar aspectos da prestação dos serviços considerados críticos para sua qualidade e continuidade, bem como direcionar as avaliações estratégica e operacional</b>	Fiscalização de aspectos críticos da prestação dos serviços por meio do monitoramento regular	Monitoramento das reclamações dos usuários	Percepção do usuário sobre a qualidade dos serviços
		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.
<b>(8) Realizar auditorias e certificação de informações</b>	Elaboração e implementação de Manual de Auditoria de Informações para cálculo da TFS e TFU	Coleta e comunicação dos dados	Prestação dos serviços, sustentabilidade da infraestrutura, sustentabilidade ambiental e governança
<b>(9) Avaliar o alcance das metas estabelecidas no Manual de Indicadores de Desempenho e no Plano de Saneamento Básico</b>	Realizar a avaliação anual de desempenho por meio de indicadores	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

## **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.








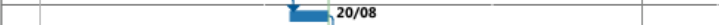













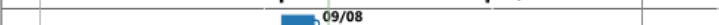




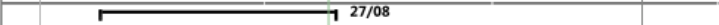








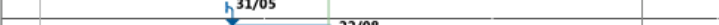
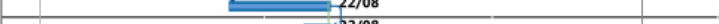
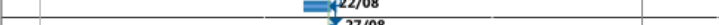
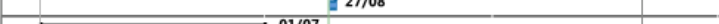









Tabela 4 – Cronograma de atividades

PLANO DE TRABALHO 2019 - COORD. DE FISCALIZAÇÃO						Semestre 1 2019												Semestre 2 2019												Semestre 1 2020											
Id	Nome da tarefa	Início	Término	Dias úteis	Semestre 1 2019												Semestre 2 2019												Semestre 1 2020												
					D	J	F	M	A	M	J	J	J	A	S	O	N	D	D	J	F	M	A	M	J	D	J	F	M	A	M	J									
1	<b>1 FISCALIZAÇÃO TÉCNICO OPERACIONAL</b>	Seg 04/03/19	Qui 30/04/20	305 dias	[Gantt bar from 04/03 to 30/04]																																				
2	<b>1.1 ACOMP. DAS OBRAS - SISTEMA CORUMBÁ IV</b>	Qui 14/03/19	Sex 05/04/19	17 dias	[Gantt bar from 14/03 to 05/04]																																				
3	1.1.1 Fiscalizar a execução das obras da Captação e ETA Val Paraíso	Qui 14/03/19	Qui 14/03/19	1 dia	[Gantt bar from 14/03 to 14/03]																																				
4	1.1.2 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Qui 14/03/19	Sex 05/04/19	17 dias	[Gantt bar from 14/03 to 05/04]																																				
5	1.1.3 PRODUTO: RVF - Execução física das obras do Sistema Corumbá IV (RF/05/SEI 22748678)	Sex 05/04/19	Sex 05/04/19	0 dias	[Gantt bar from 05/04 to 05/04]																																				
6	<b>1.2 SAA - ACOMPANHAMENTO DOS INVESTIMENTOS</b>	Ter 30/04/19	Ter 14/01/20	187 dias	[Gantt bar from 30/04 to 14/01]																																				
7	1.2.1 Fiscalizar a execução física das obras do Subistema Lago Norte	Ter 30/04/19	Ter 30/04/19	1 dia	[Gantt bar from 30/04 to 30/04]																																				
8	1.2.2 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Qui 02/05/19	Qua 22/05/19	15 dias	[Gantt bar from 02/05 to 22/05]																																				
9	1.2.3 PRODUTO: RVF - Subistema Lago Norte (RF/04/SEI 22694491)	Qua 22/05/19	Qua 22/05/19	0 dias	[Gantt bar from 22/05 to 22/05]																																				
10	1.2.4 Fiscalizar a execução das obras do Subistema Gama	Qui 30/05/19	Sex 31/05/19	2 dias	[Gantt bar from 30/05 to 31/05]																																				
11	1.2.5 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Seg 03/06/19	Qua 12/06/19	8 dias	[Gantt bar from 03/06 to 12/06]																																				
12	1.2.6 PRODUTO: RVF - Execução física das obras do Subistema Gama (RF/06/SEI 23967482)	Qua 12/06/19	Qua 12/06/19	0 dias	[Gantt bar from 12/06 to 12/06]																																				
13	1.2.7 Fiscalizar a Interlig. Sistema Torto/Sta. Maria e Descoberto (RF/02/SEI 5943976)	Qua 24/07/19	Ter 31/12/19	115 dias	[Gantt bar from 24/07 to 31/12]																																				
14	1.2.8 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Qua 01/01/20	Ter 14/01/20	10 dias	[Gantt bar from 01/01 to 14/01]																																				
15	1.2.9 PRODUTO: RVF - Sistema Torto/Santa Maria e Descoberto	Ter 14/01/20	Ter 14/01/20	0 dias	[Gantt bar from 14/01 to 14/01]																																				
16	1.2.10 Fiscalizar Obras de Interlig. Sistema Torto/Stª. Maria e Sobradinho/Planaltina (SAT.CG2.033 e EBO.TAQ.003)	Qua 07/08/19	Qua 07/08/19	1 dia	[Gantt bar from 07/08 to 07/08]																																				
17	1.2.11 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Qui 08/08/19	Qua 21/08/19	10 dias	[Gantt bar from 08/08 to 21/08]																																				
18	1.2.12 PRODUTO: RVF - Sistema Torto/Santa Maria e Planaltina/Sobradinho (RF/10/SEI 26311747)	Qua 21/08/19	Qua 21/08/19	0 dias	[Gantt bar from 21/08 to 21/08]																																				
19	1.2.13 Fiscalizar Obras de Interlig. Sistema Torto/Stª. Maria e Sob./Planaltina. (EAT.LNT.002)	Sex 01/11/19	Sex 01/11/19	1 dia	[Gantt bar from 01/11 to 01/11]																																				
20	1.2.14 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Seg 04/11/19	Sex 15/11/19	10 dias	[Gantt bar from 04/11 to 15/11]																																				
21	1.2.15 PRODUTO: RVF - Sistema Torto/Santa Maria e Planaltina/Sobradinho	Sex 15/11/19	Sex 15/11/19	0 dias	[Gantt bar from 15/11 to 15/11]																																				
22	<b>1.3 SES - SISTEMA DE ESGOTAMENTO SANITÁRIO</b>	Seg 04/03/19	Sex 22/03/19	15 dias	[Gantt bar from 04/03 to 22/03]																																				
23	<b>1.3.1 SES Ponte Alta/Alagado</b>	Seg 04/03/19	Sex 22/03/19	15 dias	[Gantt bar from 04/03 to 22/03]																																				
24	1.3.1.1 Fiscalizar ETE Recanto das Emas	Seg 04/03/19	Seg 04/03/19	1 dia	[Gantt bar from 04/03 to 04/03]																																				
25	1.3.1.2 Fiscalizar ETE Gama	Seg 04/03/19	Seg 04/03/19	1 dia	[Gantt bar from 04/03 to 04/03]																																				
26	1.3.1.3 Fiscalizar ETE Alagado	Seg 04/03/19	Seg 04/03/19	1 dia	[Gantt bar from 04/03 to 04/03]																																				
27	1.3.1.4 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Seg 04/03/19	Sex 22/03/19	15 dias	[Gantt bar from 04/03 to 22/03]																																				
28	1.3.1.5 PRODUTO: RVF - SES Ponte Alta/Alagado (RF/03/SEI 21255338)	Sex 22/03/19	Sex 22/03/19	0 dias	[Gantt bar from 22/03 to 22/03]																																				
29	<b>1.4 TCAC RURAL 001/2016 (0197- 001326/2016)</b>	Qua 15/05/19	Sex 15/11/19	133 dias	[Gantt bar from 15/05 to 15/11]																																				
30	1.4.1 Acompanhamento indireto do cronograma de obras	Qua 15/05/19	Qua 12/06/19	21 dias	[Gantt bar from 15/05 to 12/06]																																				
31	1.4.2 Fiscalizar a execução física das obras de abastecimento de água dos núcleos rurais do DF	Seg 28/10/19	Ter 29/10/19	2 dias	[Gantt bar from 28/10 to 29/10]																																				
32	1.4.3 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Seg 04/11/19	Sex 08/11/19	5 dias	[Gantt bar from 04/11 to 08/11]																																				
33	1.4.4 PRODUTO: RVF - Execução física das obras do TCAC RURAL 001/2016	Sex 15/11/19	Sex 15/11/19	0 dias	[Gantt bar from 15/11 to 15/11]																																				
34	<b>1.5 TCAC 004/2019 (0197-001337/2017)</b>	Qui 01/08/19	Ter 31/12/19	109 dias	[Gantt bar from 01/08 to 31/12]																																				
35	1.5.1 Acompanhamento indireto do cronograma de obras	Qui 01/08/19	Sex 30/08/19	22 dias	[Gantt bar from 01/08 to 30/08]																																				
36	1.5.2 Fiscalizar a execução física das obras	Seg 02/09/19	Seg 02/12/19	66 dias	[Gantt bar from 02/09 to 02/12]																																				
37	1.5.3 Elaborar relatório de vistoria e fiscalização	Ter 03/12/19	Ter 31/12/19	21 dias	[Gantt bar from 03/12 to 31/12]																																				
38	1.5.4 PRODUTO: RVF - Execução física das obras do TCAC 004/2019	Ter 31/12/19	Ter 31/12/19	0 dias	[Gantt bar from 31/12 to 31/12]																																				
39	<b>1.6 PROGRAMA DE PERDAS DA CAESB</b>	Seg 04/03/19	Sex 29/11/19	196 dias	[Gantt bar from 04/03 to 29/11]																																				
40	1.6.1 Reuniões trimestrais de acompanhamento	Seg 04/03/19	Sex 29/11/19	196 dias	[Gantt bar from 04/03 to 29/11]																																				
41	1.6.2 PRODUTO: Relatórios semestrais de acompanhamento de perdas	Sex 29/11/19	Sex 29/11/19	0 dias	[Gantt bar from 29/11 to 29/11]																																				

Data de Início: 31/01/19  
Data de Término: 30/12/19

Plano Anual de Fiscalização Técnico-Operacional (PAF)

PLANO DE TRABALHO 2019 - COORD. DE FISCALIZAÇÃO																																								
Id	Nome da tarefa	Início	Término	Dias úteis	Semestre 1 2019												Semestre 2 2019												Semestre 1 2020											
					D	J	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	J	F	M	A	M	J																	
42	<b>1.7 VALIDAÇÃO DA BAR CAESB - 3ª RTP</b>	<b>Seg 04/03/19</b>	<b>Qui 30/04/20</b>	<b>305 dias</b>																																				
43	1.7.1 Elaborar o Edital Licitatório	Seg 04/03/19	Sex 29/03/19	20 dias																																				
44	1.7.2 Aprovar o Edital Licitatório	Seg 01/04/19	Sex 19/04/19	15 dias																																				
45	1.7.3 Realizar o processo licitatório	Seg 22/04/19	Seg 24/06/19	46 dias																																				
46	1.7.4 Interposição de recurso	Ter 25/06/19	Sex 12/07/19	15 dias																																				
47	1.7.5 Publicar o resultado do processo licitatório	Seg 15/07/19	Seg 15/07/19	1 dia																																				
48	1.7.6 Assinar o contrato	Sex 19/07/19	Sex 19/07/19	1 dia																																				
49	1.7.7 Apresentar o plano de trabalho	Seg 22/07/19	Ter 20/08/19	22 dias																																				
50	1.7.8 Elaboração da proposta preliminar de validação	Qua 21/08/19	Ter 22/10/19	45 dias																																				
51	1.7.9 Apresentar a proposta preliminar de validação	Ter 22/10/19	Ter 22/10/19	1 dia																																				
52	1.7.10 Análise da proposta preliminar de validação pela SAE	Seg 21/10/19	Sex 01/11/19	10 dias																																				
53	1.7.11 Realizar oficina de capacitação dos técnicos da SAE	Seg 04/11/19	Sex 08/11/19	5 dias																																				
54	1.7.12 Fazer discussão com a CAESB	Seg 04/11/19	Sex 08/11/19	5 dias																																				
55	1.7.13 Consolidação das contribuições a proposta preliminar	Seg 11/11/19	Qua 11/12/19	23 dias																																				
56	1.7.14 Apresentar a proposta definitiva de validação	Qui 12/12/19	Qui 12/12/19	1 dia																																				
57	1.7.15 Elaborar a Nota Técnica análise da proposta definitiva de validação	Sex 13/12/19	Qui 02/01/20	15 dias																																				
58	1.7.16 Aprovar proposta de validação	Sex 13/12/19	Qui 02/01/20	15 dias																																				
59	1.7.17 Elaborar relatório de validação da BASE	Qua 01/01/20	Seg 27/01/20	19 dias																																				
60	<b>1.7.18 PRODUTO: Relatório de Validação da Base de Ativos</b>	<b>Sex 31/01/20</b>	<b>Sex 31/01/20</b>	<b>0 dias</b>																																				
61	1.7.19 Apoio a audiência pública	Seg 03/02/20	Qui 30/04/20	64 dias																																				
62	<b>2 FISCALIZAÇÃO COMERCIAL</b>	<b>Seg 15/07/19</b>	<b>Sex 27/12/19</b>	<b>120 dias</b>																																				
63	<b>2.1 RESULTADOS DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>Seg 15/07/19</b>	<b>Sex 27/12/19</b>	<b>120 dias</b>																																				
64	2.1.1 Informar os resultados a Caesb	Seg 15/07/19	Sex 09/08/19	20 dias																																				
65	2.1.2 Contraditório da Caesb	Seg 12/08/19	Sex 06/09/19	20 dias																																				
66	<b>2.1.3 PRODUTO: Acompanhar o Plano de melhorias da Caesb</b>	<b>Sex 06/09/19</b>	<b>Sex 06/09/19</b>	<b>0 dias</b>																																				
67	2.1.4 Acompanhamento do plano de melhorias	Seg 09/09/19	Sex 27/12/19	80 dias																																				
68	<b>3 ATIVIDADES/PROJETOS TRANSVERSAIS</b>	<b>Qua 02/01/19</b>	<b>Seg 30/12/19</b>	<b>260 dias?</b>																																				
69	<b>3.1 PRODUTOS/EXECUÇÃO CONVÊNIO RAC e AAP</b>	<b>Ter 19/02/19</b>	<b>Ter 27/08/19</b>	<b>137 dias</b>																																				
70	3.1.1 Relatórios 06	Ter 19/02/19	Ter 19/02/19	1 dia																																				
71	3.1.2 Apresentação R6	Ter 19/03/19	Ter 19/03/19	1 dia																																				
72	3.1.3 Relatório 07	Sex 05/04/19	Sex 05/04/19	1 dia																																				
73	3.1.4 Análise do R7 pela SAE	Seg 08/04/19	Sex 31/05/19	40 dias																																				
74	3.1.5 Ajustes do R7 pela UnB	Seg 03/06/19	Qui 18/07/19	35 dias																																				
75	<b>3.1.6 Apresentação R7</b>	<b>Qui 18/07/19</b>	<b>Qui 18/07/19</b>	<b>0 dias</b>																																				
76	3.1.7 Elaboração da Nota Técnica: Informes à DIR	Qui 02/05/19	Qui 18/07/19	57 dias																																				
77	3.1.8 Encaminhamento da Nota Técnica para conhecimento da DC	Ter 16/07/19	Qui 18/07/19	3 dias																																				
78	3.1.9 Entrega da Prestação de Contas Final pela UnB (até 31/05)	Sex 31/05/19	Sex 31/05/19	1 dia																																				
79	3.1.10 Análise da Prestação de Contas Final	Seg 03/06/19	Qui 22/08/19	60 dias																																				
80	3.1.11 Elaboração de Nota Técnica da Prestação de Contas Final	Sex 02/08/19	Qui 22/08/19	15 dias																																				
81	3.1.12 Encaminhamento da Nota Técnica para análise do jurídico e aprovação da DC	Sex 23/08/19	Ter 27/08/19	3 dias																																				
82	<b>3.2 PESQUISA DE SATISFAÇÃO</b>	<b>Qua 02/01/19</b>	<b>Seg 01/07/19</b>	<b>130 dias?</b>																																				
83	3.2.1 Fiscalizar a execução do contrato e atestar o recebimento dos serviços contratados	Qua 02/01/19	Seg 01/07/19	130 dias?																																				
84	3.2.2 Proceder com o pagamento solicitando as NF e documentação exigida	Seg 01/04/19	Sex 26/04/19	20 dias																																				
85	<b>3.2.3 PRODUTO: Apresentação dos resultados da pesquisa de satisfação para a DC</b>	<b>Ter 26/02/19</b>	<b>Ter 26/02/19</b>	<b>0 dias</b>																																				
86	<b>3.3 REÚSO DE EFLUENTE NO JARDIM ZOOLOGICO</b>	<b>Qua 05/06/19</b>	<b>Ter 11/06/19</b>	<b>5 dias</b>																																				
87	3.3.1 Reunião de discussão preliminar	Qua 05/06/19	Qua 05/06/19	1 dia																																				

Data de Início: 31/01/19  
Data de Término: 30/12/19



## **8. PRODUTOS**

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

- Objetivo;
- Metodologia;
- Segmentos fiscalizados;
- Descrição dos fatos levantados
- Constatções, não conformidades, determinações e/ou recomendações

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 decorrente de situações emergenciais ou eventuais

### **2. Relatório de Fiscalização Indireta**

- 2.1. Monitoramento do volume outorgado 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. 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 2019 e o definitivo em fevereiro de 2020.

## 9. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

O procedimento de fiscalização obedecerá ao fluxo abaixo definido:

1. Tratando-se das fiscalizações programadas ou eventuais nas dependências/instalações da Caesb, a Concessionária será comunicada, por documento escrito (ofício, e-mail), com antecedência mínima de 7 (sete) e 3 (três) dias respectivamente, que conterà:
  - 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 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.

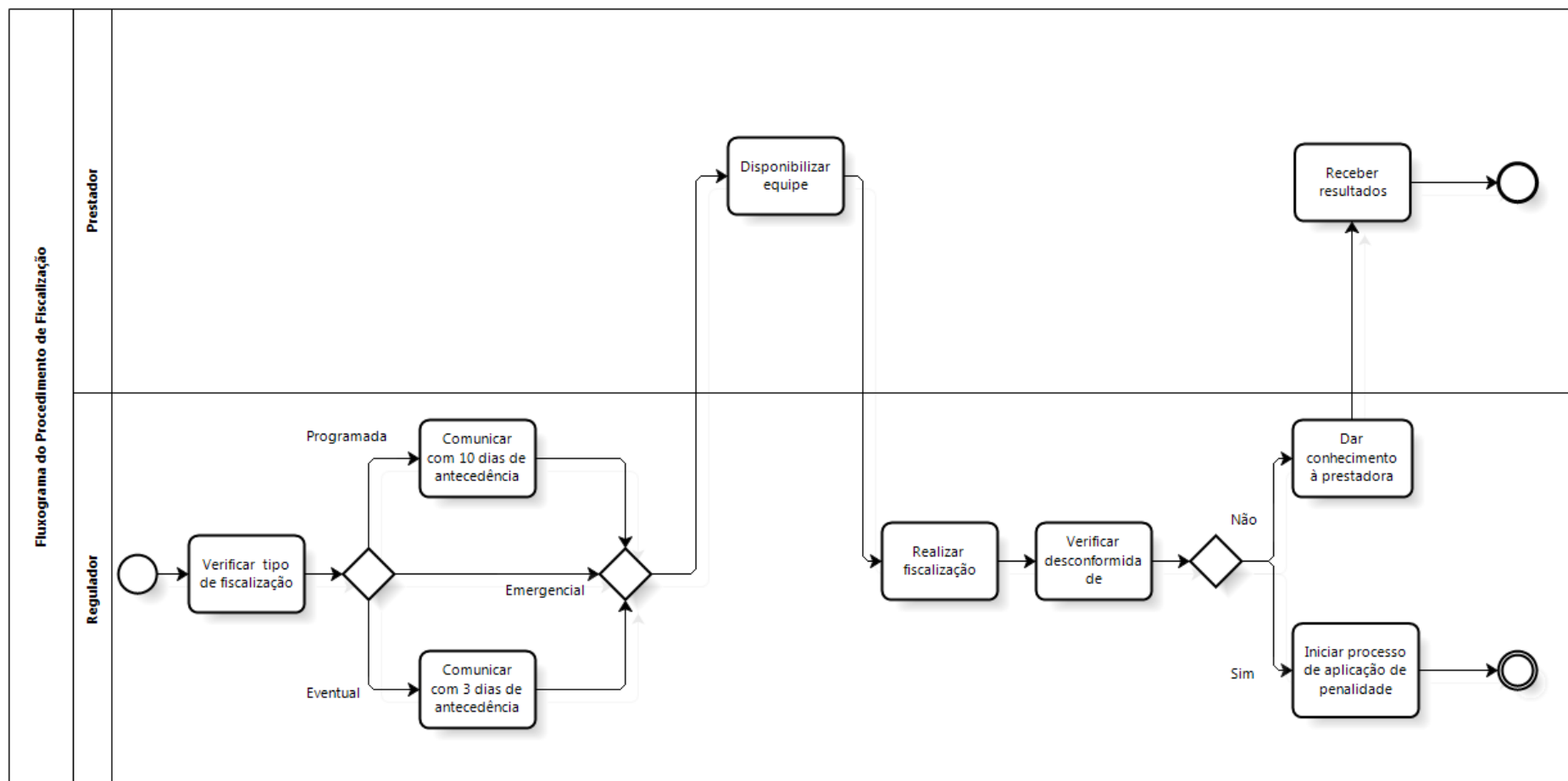


Figura 1 - Fluxograma do processo de fiscalização

## **10. CONCLUSÃO**

Foram definidas um total de 9 ações fiscalizatórias que resultaram em um quantitativo de 26 atividades de fiscalização direta e indireta programadas para o ano 2019.

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, relatório de avaliação anual de desempenho.

Os relatórios finais de execução deste plano deverão ser elaborados até o dia 30/11/2019.

## **11. RECOMENDAÇÃO**

Recomenda-se a esta Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto que aprove este Plano Anual de Fiscalização e o encaminhe para conhecimento da concessionária.

---

**PABLO ARMANDO SERRADOURADA  
SANTOS**  
Regulador de Serviços Públicos  
Matrícula 261.284-4

---

**PATRÍCIA SILVA CACERES**  
Reguladora de Serviços Públicos  
Matrícula 266966-8

De acordo.

---

**RAFAEL MACHADO MELLO**  
Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto