



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

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COFA

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO 13/2023

ANÁLISE DO CUMPRIMENTO DO PRAZO DE REPARO DE VAZAMENTO DE ÁGUA

Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto - SAE

1. IDENTIFICAÇÃO DA ADASA

Adasa: Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal.

Endereço: Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobreloja – Ala Norte – CEP: 70631-900 – Brasília-DF.

Telefone: (61) 3961-4900

2. IDENTIFICAÇÃO DO PRESTADOR DE SERVIÇOS

Caesb – Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal

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

3. OBJETIVOS

Este relatório de fiscalização indireta tem por objetivo geral analisar as informações apresentadas pela Caesb por meio da Nota Técnica Conjunta PANP/PASP *id.* [112028837](#) acerca das Ordens de Serviço para reparo de vazamento de água realizadas entre **janeiro de 2021 a dezembro 2022**.

O objetivo específico é evidenciar a comunicação feita pela Caesb aos clientes reclamantes quando o tempo de reparo de vazamento de água tiver que superar as 48 horas.

4. METODOLOGIA

4.1. Análise integrativa das informações exaradas na Nota Técnica Conjunta PANP/PASP *id.* [112028837](#).

5. HISTÓRICO

5.2. Em 14 de março a Caesb foi oficiada a prestar os esclarecimentos acerca das Ordens de Serviços realizadas para reparar vazamentos de água entre janeiro de 2021 a dezembro de 2022.

5.3. Em 05 de maio foi enviada Carta 32 *id.* [112027339](#) que apresentou Nota Técnica PANP/PASP nº 1104298/2023 *id.* [112028837](#)

5.4. Em 08 de maio o processo foi encaminhado à COFA para análise *id.* [112084367](#).

5.5. Em 21 de junho foi realizada visita técnica na sede da Caesb para conhecimento do fluxo de comunicação entre a prestadora e os clientes para fins de cumprimento dos dispositivos que regem o prazo de reparo de vazamento de água.

6. ANÁLISE

6.1. Quanto ao atendimento do Item I:

Informações acerca das Regiões Administrativas (RA) que compõem os lotes Centro, Norte, Oeste e Sul com os quantitativos das equipes que executam as OS.

6.1.1. Em comparação com o quadro apresentado em julho de 2022 por meio do documento *id.* [90888034](#) observa-se que a RA XXXIV Arapoanga foi retirada do lote Norte sem aparecer em outro local, em contrapartida, a RA XXXV Água Quente foi acrescentada ao lote Sul.

SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES CENTRO-NORTE - PAN		SUPERINTENDÊNCIA DE OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DE REDES OESTE-SUL - PAS	
CENTRO	NORTE	OESTE	SUL
Candangolândia (RA XIX)	Fercal (RA XXXI)	Águas Claras (RA XX)	Gama (RA II)
Cruzeiro (RA XI)	Itapoã (RA XXVIII)	Arniqueira (RA XXXIII)	Recanto das Emas (XV)
Guará (RA X)	Jardim Botânico (RA XXVII) ⁶	Brazlândia (RA IV)	Riacho Fundo II (RA XXI)
Lago Norte (RA XVIII) ¹	Paranoá (RA VII)	Ceilândia (RA IX) ⁸	Samambaia (RA XII)
Lago Sul (RA XVI)	Planaltina (RA VI) ⁷	Riacho Fundo (RA XVII)	Santa Maria (RA XIII)
Núcleo Bandeirante (RA VIII) ²	São Sebastião (RA XIV)	Sol Nascente/Pôr do Sol (RA XXXII)	Água Quente (RA XXXV)
Park Way (RA XXIV)	Sobradinho (RA V)	Taguatinga (RA III)	
Plano Piloto (RA I) ³	Sobradinho II (RA XXVI)		
SCIA/Estrutural (RA XXV) ⁴	Varjão (RA XXIII)		
SIA (RA XXIX)	Arapoanga (RA XXXIV)		
Sudoeste/Octogonal (RA XXII) ⁵			
Vicente Pires (RA XXX)			

Figura 01: Regiões Administrativas dos quatro Lotes/Regionais de atendimento - Superintendências PAN e PAS.

Fonte: Nota Técnica Conjunta PANP/PASP, Caesb (2022).

¹ RA Lago Norte aparece como Lago Norte (SHIN), Setor de Mansões (SMLIN) e Taquari;

² RA Núcleo Bandeirante possui registros distintos para o setor Metropolitana;

³ RA Plano Piloto consta como Brasília (envolvendo Asa Norte, Asa Sul, Vila Planalto, Telebrasilândia e Granja do Torto) e como setor Noroeste;

⁴ SCIA e Estrutural possuem registros distintos;

⁵ Sudoeste e Octogonal possuem registros distintos;

⁶ O Jardim Mangueiral está distinto do restante do Jardim Botânico;

⁷ RA Planaltina dois setores: Mestre D'Armas e Planaltina;

⁸ RA Ceilândia também foi subdividida em Ceilândia e Ceilândia II.

6.1.2. Acerca do quantitativo de funcionários e das atividades realizadas, a prestadora informa que cada Lote é atendido por um determinado número de funcionários que se distribuem em equipes. Cada equipe é apta a executar diferentes tipos de conserto de vazamento e podem atuar em diferentes regiões administrativas de um mesmo lote, otimizando a prestação do serviço.

- a) Lote Centro: 75 funcionários.
- b) Lote Norte: 84 funcionários.
- c) Lote Oeste: 45 funcionários.
- d) Lote Sul: 88 funcionários.

6.2. Quanto ao atendimento do Item II:

Análise do quantitativo de OS com execução acima de 48 horas, correlacionada com o tipo de conserto, dia da abertura, origem da solicitação (se externa ou interna) e Região Administrativa.

6.2.1. Entre janeiro de 2021 e dezembro de 2022 foram realizadas um total de **170.679 Ordens de serviço** para reparo de vazamento. Desse total, **91,24% (156.024) ocorreram dentro das 48h e 8,57% (14.655) acima das 48h.**

6.2.2. A maior demanda ocorreu em dias úteis, com maior número de atendimentos para Ceilândia, Samambaia, Taguatinga e São Sebastião.

6.2.3. Os consertos de vazamento são divididos em três tipos: rede, ramal e cavalete, sendo sensivelmente mais numerosos nos cavaletes e ramais. Segundo a prestadora, 59% (99.848) foram consertos em cavaletes, 40% (68.882) em ramais prediais, 0,9% (2.048) em redes de água e 0,1% (228) em ruas.

6.3. Quanto ao atendimento do Item III:

Análise do fluxo de envio dos avisos aos clientes, com comprovação do envio das respectivas justificativas, quando há necessidade de extrapolação do prazo de 48 horas.

6.3.1. De acordo com a Carta 32 *id.* [112027339](#) em relação aos comunicados aos clientes quanto à justificativa para prorrogação do prazo para conclusão dos serviços foi encaminhado o arquivo *Excel* "Relatório Comunicação Usuários_ Serviço Conserto Vazamento" que apresenta a comprovação de envio por E-mail e/ou SMS de mensagem informando a complexidade do serviço.

6.3.2. Destaca a prestadora que, mesmo diante da obrigatoriedade de notificação, existem clientes que não têm interesse em receber mensagens e por isso não informaram telefone de contato e e-mail no período de referência da análise, qual seja 2021 e 2022. Com a alteração da Resolução nº 14/2011, promovida em 23/11/2022, a qual tornou obrigatória a apresentação dessas informações, entende-se que esse problema será paulatinamente mitigado, conforme os usuários forem atualizando os cadastros comerciais.

6.3.3. Em análise do repositório a prestadora subiu planilhas em Excell com os dados disponíveis dos clientes que apresentaram as informações pessoais de número de telefone e e-mail para comunicação das justificativas de aumento do prazo para reparo de vazamento.

6.3.4. Em visita técnica realizada em 21/06/2023....

6.4. Quanto ao atendimento do Item IV:

Análise acerca da execução do cronograma de melhorias do aplicativo da Caesb com os resultados alcançados, se couber.

6.4.1. No que tange as melhorias implementadas no aplicativo da Caesb foram adicionadas regras de validação no Sistema GCOM que evitam a abertura duplicada de OSM's para mesmo serviço/código, bem como a ocorrência de ordens de serviço secundárias (serviços complementares) para uma OSM de origem. Tais melhorias foram implantadas a partir de 17/01/2023, conforme documento *id.* [112030046](#).

6.4.2. Informa ainda a Companhia que a obrigatoriedade de incluir imagem na abertura da OSM no aplicativo foi considerado que poderia dificultar o processo e inibir a abertura do chamado pelos usuários que a fazem de forma colaborativa.

7. CONSTATAÇÕES

C1 - O item I foi atendido com a apresentação das RAs que compõem os lotes Centro, Norte, Oeste e Sul e os respectivos quantitativos das equipes que executam as OS naquelas regiões. Destaca-se que a RA Arapoanga saiu do rol de atendimento e não foi localizado novo posicionamento entre os lotes.

C2 - O item II foi atendido com a informação de que entre janeiro de 2021 e dezembro de 2022 foram realizadas um total de 170.679 Ordens de serviço para reparo de vazamento. Desse total, 91,24% (156.024) ocorreram dentro das 48h e 8,57% (14.655) acima das 48h.

C3 - O item III fala da comprovação da comunicação da justificativa da necessidade de prazo superior às 48h para reparo. Destaca-se que mesmo diante da obrigatoriedade da comunicação, existem clientes que não têm interesse em receber mensagens e por isso não informaram telefone de contato e e-mail no período de referência da análise, qual seja 2021 e 2022. Com a alteração da Resolução nº 14/2011, promovida em 23/11/2022, a qual tornou obrigatória a apresentação dessas informações, entende-se que esse problema será paulatinamente mitigado, conforme os clientes forem atualizando os cadastros comerciais.

Acerca da comprovação da comunicação...XXX foi feita visita técnica a sede da Caesb em para conhecer

C4 - O item IV foi atendido com a apresentação as melhorias implementadas no aplicativo da Caesb foram adicionadas regras de validação no Sistema GCOM que evitam a abertura duplicada de OSM's para mesmo serviço/código, bem como a ocorrência de ordens de serviço secundárias (serviços complementares) para uma OSM de origem. Tais melhorias foram implantadas a partir de 17/01/2023.

C5 - Os documentos foram encaminhados tempestivamente e de acordo com o formato solicitado.

8. QUANTO ÀS CONFORMIDADES

8.1. Foi observada uma não conformidade no item **C3** onde 14.655 Ordens de Serviço ultrapassaram as 48h do prazo de sem a devida comprovação da comunicação ao cliente prevista na Lei nº 5.618/2016 e também a notificação à Adasa, prevista no § 2º do artigo 29 da Res.14/2011:

Art. 29. O prestador de serviços deverá observar os prazos constantes do Anexo IV para execução dos serviços, respeitado o limite estabelecido no artigo 1º da Lei nº 5.618, de 03 de março de 2016, no caso de notificação de vazamento. (Redação dada pela Resolução nº 11, de 22 de maio de 2018).

§ 1º O prestador de serviços deverá dispor do pronto atendimento durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive aos sábados, domingos e feriados, para atender os casos de emergência e os serviços de reparo de vazamentos. (Redação dada pela Resolução nº 11, de 22 de maio de 2018).

§ 2º O prestador de serviços deverá notificar imediatamente a Adasa, por correio eletrônico, a ocorrência de situação de emergência na qual não consiga observar os prazos previstos no Anexo IV, sem prejuízo da comunicação prevista no art. 120, §2º. (Redação dada pela Resolução nº 12, de 29 de Novembro de 2019).

9. INFRAÇÃO

9.1. A infração cometida possui natureza técnica, enquadra-se no Grupo I, Código I - 013, conforme disposto no inciso I do artigo 9º e Tabela do Anexo I da Resolução Adasa nº 188/2006.

Art. 9º Os valores das multas serão determinados mediante aplicação dos percentuais a seguir definidos para os respectivos grupos, sobre o valor da receita operacional líquida média mensal faturada pela concessionária, correspondente ao exercício anterior ao da lavratura do Auto de Infração, com os seguintes percentuais: (Redação dada pela Resolução n.º 17, de 06 de março de 2023).

I - grupo I - 0,01% (um centésimo por cento);

II - grupo II - 0,07% (sete centésimo por cento);

III - grupo III - 0,5% (cinco décimos por cento);

IV - grupo IV - 2% (dois por cento); e

V - grupo V - 4% (quatro por cento).

10. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÃO

10.1. A análise dos dados referentes às ordens de serviço para reparo de vazamento de água conduziu à constatação de infração passível de multa, porém há as seguintes considerações:

10.2. Sendo assim concluímos pela aplicação de Auto de Infração de advertência, conforme previsto no artigo 5º da Resolução n.º 188/2006:

Artigo 5º As penalidades de multas definidas nos §1º e §2º do artigo 4º desta Resolução poderão ser convertidas em advertência, desde que:

I - o infrator não tenha sido autuado por idêntica infração nos últimos dois anos anteriores ao da sua ocorrência; e

II - as consequências da infração sejam de pequeno potencial ofensivo.

11. **EQUIPE TÉCNICA**

Pablo Armando Serradourada Santos

Regulador de Serviços Públicos

Adalto Clímaco Ribeiro

Coordenador de Fiscalização

De acordo. Encaminhe-se.

Rafael Machado Mello

Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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

3961-5034

00197-00000990/2023-11

Doc. SEI/GDF 112144067

Criado por [pablo.santos](#), versão 47 por [pablo.santos](#) em 21/06/2023 08:11:27.