



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

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COFA

## RELATÓRIO DE VISTORIA E FISCALIZAÇÃO

**RVF/COFA/042/2020**

### Fiscalização Indireta - Análise dos processos de reclamação

**(2019-2020)**

#### 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. Sibiripiruna – Lotes 13/21 – Águas Claras – CEP: 71928-720 – Brasília-DF.

#### 3. OBJETIVO

3.1. Este Relatório tem por objetivo avaliar a conjuntura dos processos de reclamação de usuários nos anos de 2019 e 2020 considerando os aspectos técnicos e processuais.

3.2. A análise dos processos de reclamação compõem os Assuntos Comerciais previstos no Plano Anual de Fiscalização (PAF).

#### 4. METODOLOGIA

4.3. Tipo: Fiscalização Indireta.

4.4. Consolidação dos dados e estatísticas referente aos processos de reclamações direcionados à SAE/COFA, suas datas, recomendações e comparação das recomendações entre as áreas técnicas.

#### 5. RELATO DA FISCALIZAÇÃO

5.5. As condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal são definidas pela Resolução nº 14/2011 e entre os assuntos por ela abordados está o atendimento aos usuários. As solicitações de informações dos usuários serão atendidas e as reclamações serão recepcionadas pelo prestador de serviços observando os prazos e as condições estabelecidas.

5.6. Em caso de insatisfação do usuário quanto ao resultado do tratamento da reclamação na 1ª instância (Fone 115, whatsapp, aplicativo, site) o reclamante pode recorrer à Ouvidoria (2ª instância). Persistindo o impasse entre o prestador e o usuário, este pode recorrer à Ouvidoria da Adasa (3ª instância).

5.7. No âmbito da Ouvidoria (OUV) da Adasa uma parcela dos processos recebidos na Agência é prontamente resolvida por aquela área enquanto outras de maior complexidade são direcionadas às áreas técnicas da agência como a Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto (SAE), a Assessoria Jurídico Legislativa (AJL) ou à Diretoria Colegiada (DIR).

5.8. A Resolução Adasa nº 13, de 20 de dezembro de 2019 ([Res. 13/2019](#)) regulamenta as atividades da Ouvidoria no âmbito da Adasa.

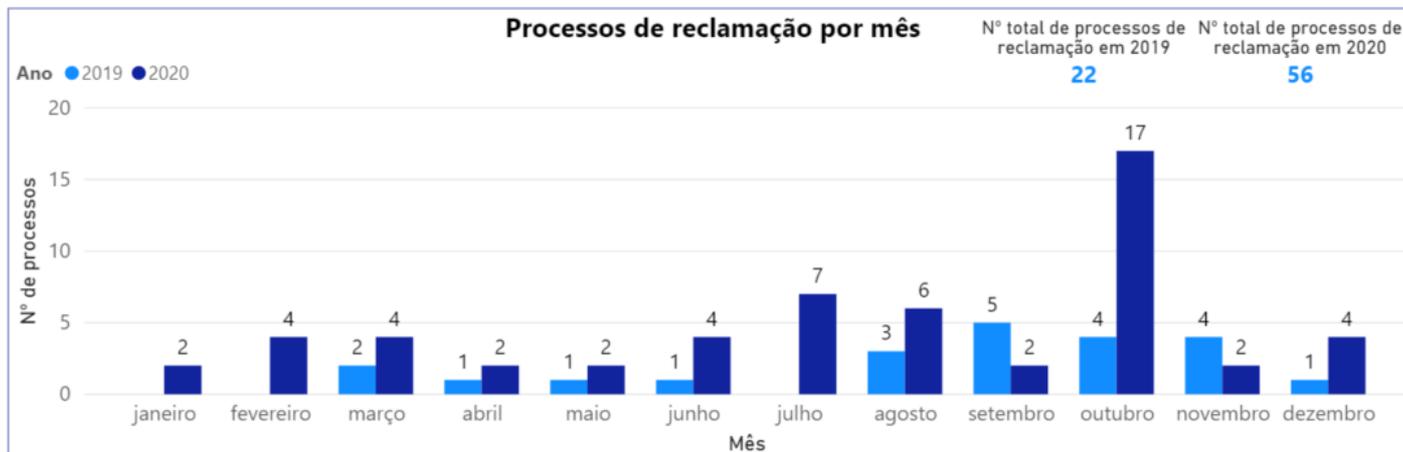
5.9. No ano de 2020, ao observar os processos concluídos (Figura 1), verifica-se que 56 processos de reclamação de usuários foram analisados pela COFA, representando um acréscimo de 154,55% em relação ao ano anterior (22 processos).



**Figura 1** - Número de processos concluídos em 2019 e 2020

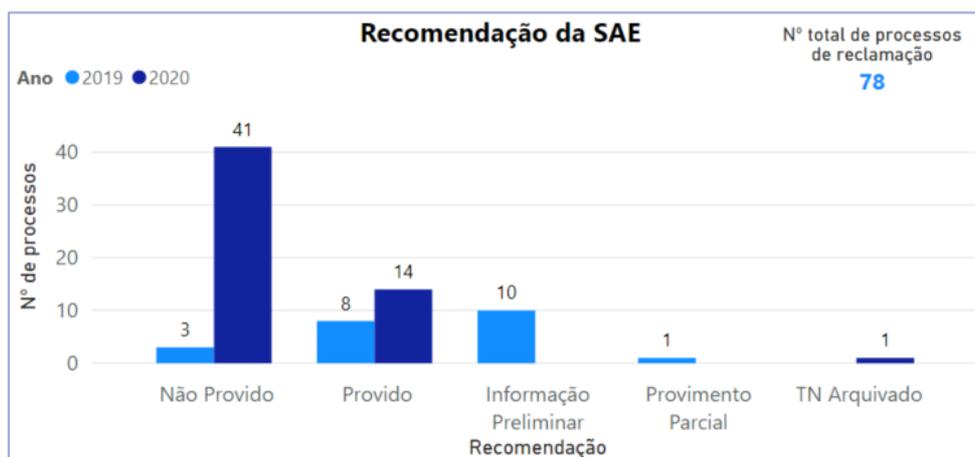
5.10. Ao observar os processos de reclamação em escala mensal (Figura 2), verifica-se que o recebimento destes começou em março/2019 e manteve-se inferior a 2 processos por mês até chegar em agosto/2019 quando os números aumentaram. Em média 2019 registrou a análise mensal de 1,83 processos e 4,67 em 2020, indicando um aumento significativo de 155,19%.

5.11. Aparentemente a média mensal de processos analisados em 2020 (4,67) pode parecer pequena, contudo, a recente gênese da atividade e o amadurecimento dos aspectos conceituais, técnicos e processuais resultam em discussões entre as áreas envolvidas buscando o melhor encaminhamento para os casos apresentados.

**Figura 2** - Número de processos concluídos mensalmente em 2019 e 2020

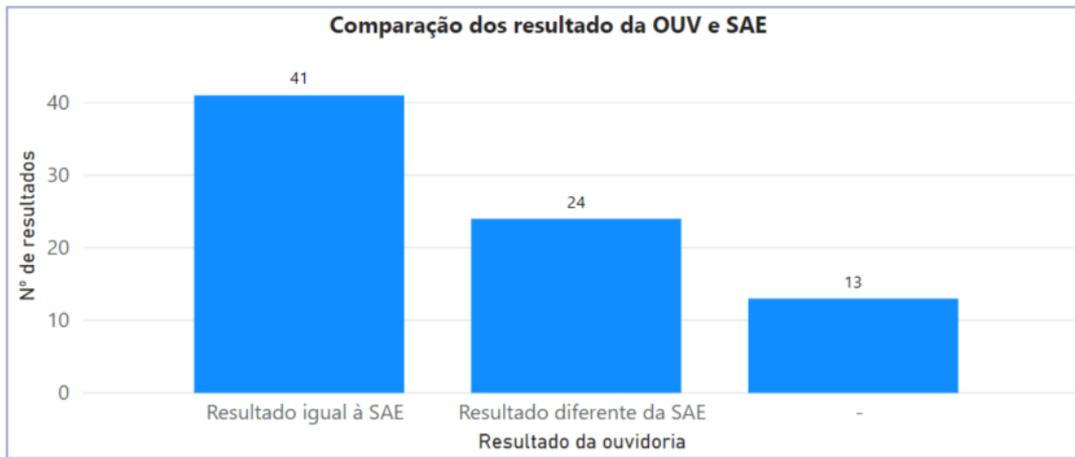
5.12. Com relação às recomendações proferidas pela SAE (Figura 3) em 2020 foram dadas 55 recomendações sendo 41 não providas (74,55%) e 14 (25,45%) providas. Ainda foi registrado 1 recomendação de arquivamento de Termo de Notificação.

5.13. No ano anterior, foram 12 recomendações, sendo 8 (66%) providas, 3 (25%) não providas e 1 (9%) provida parcialmente. Foram elaboradas 10 Informações preliminares.

**Figura 3** - Recomendações da SAE sobre os processos concluídos em 2019 e 2020

5.14. A Ouvidoria da Adasa (OUV) é o setor responsável pela apuração inicial das reclamações abertas na agência. Com o atual fluxo processual, a OUV recomenda à Caesb, após análise, proposição de solução da reclamação do usuário. Se acatada, o processo é encerrado. Se o prestador não concorda, o processo é encaminhado à SAE para análise técnica.

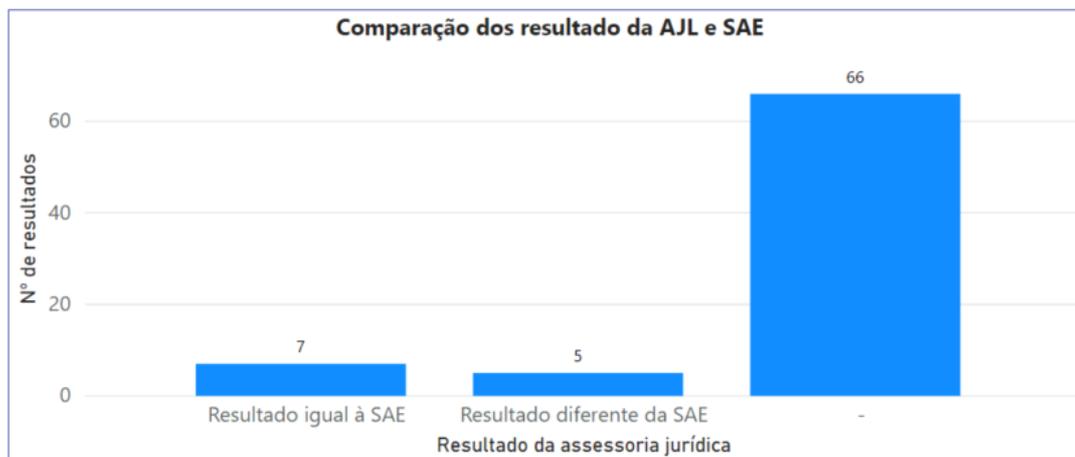
5.15. Considerando os encaminhamentos propostos pelas duas áreas foi possível a comparação dos resultados emitidos pela OUV e SAE (Figura 4). Dos 65 processos concluídos em 2019 e 2020 a SAE convergiu o entendimento alcançado pela OUV em 63,08% dos casos (41) e entendimento diferente em 36,92% (24). Dessa forma, na maioria dos casos analisados (63,08%) a SAE acompanhou o posicionamento da Ouvidoria da Adasa.



**Figura 4** - Comparação dos resultados de análise de processos entre OUV e SAE

5.16. Procedendo o mesmo comparativo com a Assessoria Jurídico-Legislativa (AJL) (Figura 5), tem-se que dos 12 processos concluídos (2019 e 2020) em que a AJL foi chamada a se pronunciar (após recomendação da SAE), o resultado apontou que em 58,33% (7 casos) a AJL acompanhou a SAE e em 41,67% (5 casos) apontou divergências.

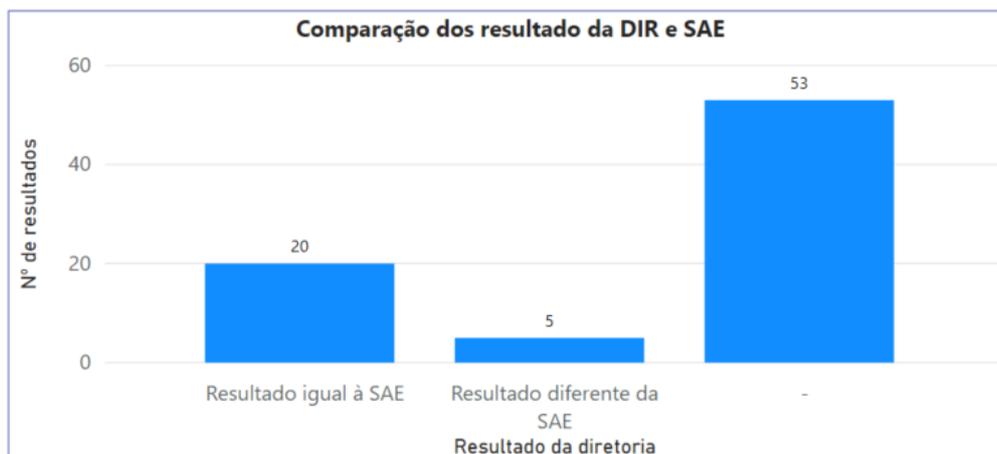
5.17.



**Figura 5** - Comparação dos resultados de análise de processos entre AJL e SAE

5.18. Este case ilustra a convergência das análises entre as áreas da agência, uma vez que para além dos aspectos jurídicos inerentes à análise daquele setor foram levantadas argumentações de caráter técnico. Observa-se ainda uma necessidade de separação entre o chamado Direito do Consumidor, abarcado por órgãos de proteção ao Consumidor (Procon) e a mediação exercida pela agência reguladora responsável pelas diretrizes da prestação do serviço e pela observância à equidistância entre governo, prestadora e usuário.

5.19. O comparativo com a Diretoria Colegiada (DC), responsável em última instância, pelas recomendações propostas pelos setores envolvidos, observa-se que dos 25 processos concluídos em 2019 e 2020 (Figura 6) a DC acompanhou a recomendação da SAE em 80% da vezes (20 casos).



**Figura 6** - Comparação dos resultados de análise de processos entre DIR e SAE

5.20. Os processos de reclamação também podem receber tratamento quanto à localização geográfica que originou a reclamação. A Regiões Administrativas (RA) do Lago Norte (9), Lago Sul (7), Plano Piloto (6) e Vicente Pires (6) estão entre as 4 os maiores números de reclamações.

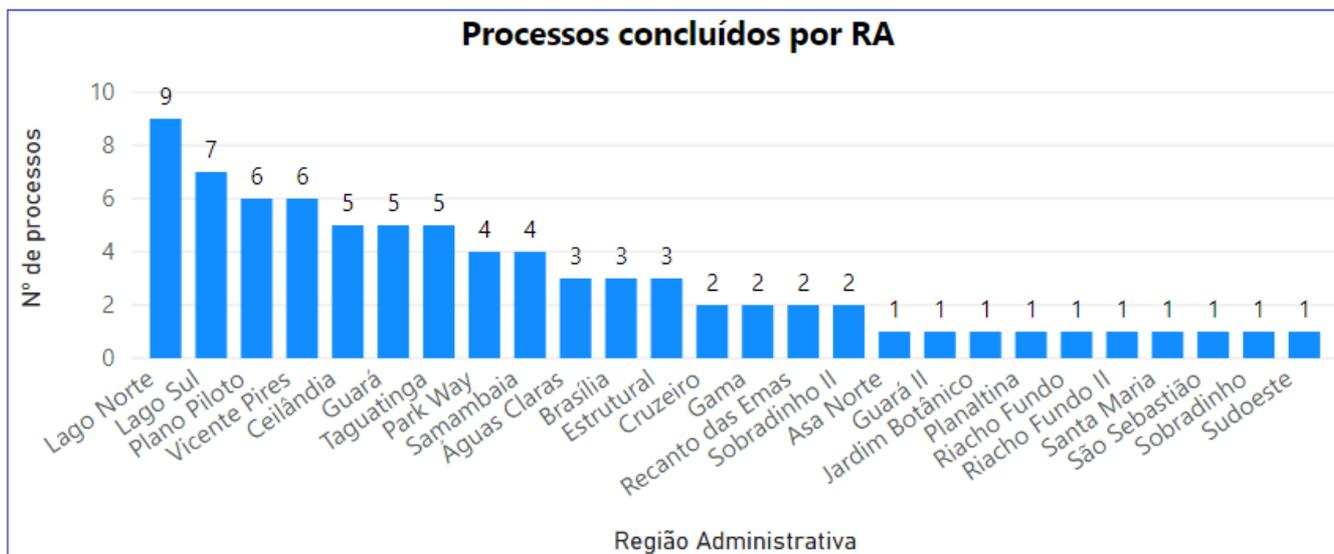


Figura 7 - Análise dos processos concluídos por Região Administrativa

5.21. Do total de 78 processos concluídos, as reclamações em residências foram as maiores 85,90% (67) seguidas pelas comerciais 14,10% (11).

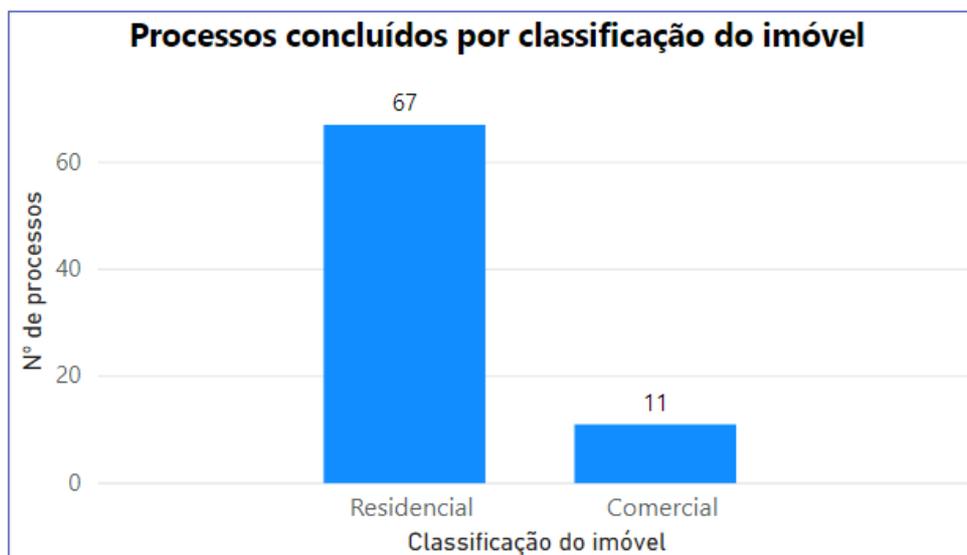
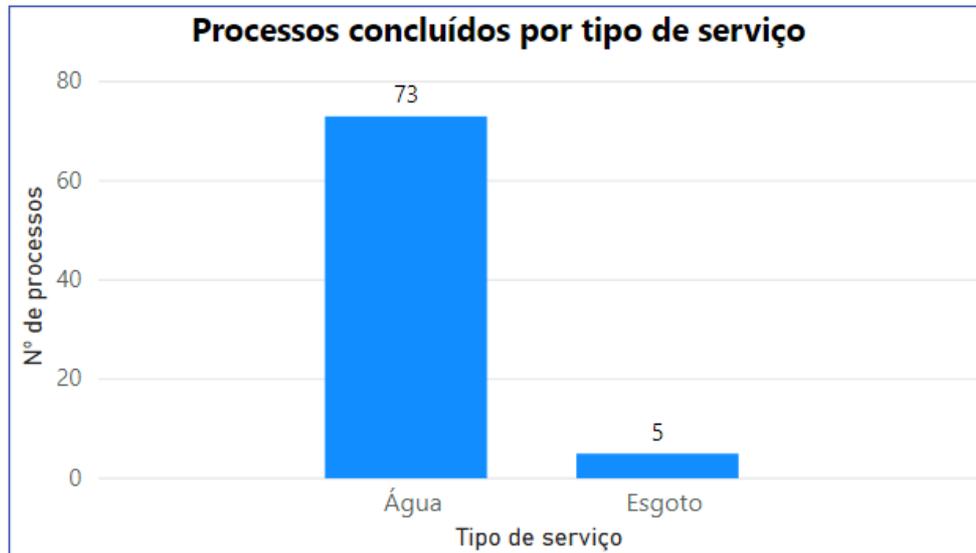


Figura 8 - Análise dos processos concluídos por classificação do imóvel

5.22. Por fim, ao analisar os processos de reclamação com foco no tipo de serviço, verifica-se que 73 (93,59%) destes são referentes aos serviços de abastecimento de água tratada ao passo que apenas 5 (6,41%) são referentes aos serviços de esgotamento sanitário.



**Figura 9** - Análise dos processos concluídos por tipo de serviço

## 6. CONCLUSÃO

6.1. Em relação a totalidade de processos de reclamações recebidos nos anos de 2019 e 2020 é possível verificar um aumento considerável neste último em que houve 56 processos, valor este 154,55% a mais que os 22 processos concluídos no ano de 2019.

6.2. Ao observar os processos de reclamação no âmbito de seus provimentos, verifica-se que em 2020 das 55 recomendações proferidas pela SAE 41 (74,55%) delas não foram providas enquanto em 14 (25,45%) os usuários fizeram jus ao assunto reclamado. No ano de 2019, esse valor foi consideravelmente diferente com um total de 12 recomendações em que 3 (25%) não foram providas, 8 (66,67%) providas e 1 (8,33%) provida parcialmente.

6.3. A recomendação da SAE convergiu com a recomendação da Ouvidoria em 63,08% dos casos. A Diretoria Colegiada acatou as recomendações da SAE em 80% dos casos.

## 7. EQUIPE TÉCNICA

**Pablo Armando Serradourada Santos**  
Coordenador de Fiscalização



Documento assinado eletronicamente por **PABLO ARMANDO SERRADOURADA SANTOS - Matr.0261284-4, Coordenador(a) de Fiscalização**, em 22/02/2021, às 11:07, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0&verificador=53278543](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=53278543) código CRC= **11F0A53E**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

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

3961-5034