

**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 2023

**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:

Raimundo da Silva Ribeiro Neto

Diretores:

Antonio Apolinário Rebelo Figueirêdo

Felix Angelo Palazzo

Rogério Schumann Rosso

Vinicius Fuzeira de Sá e Benevides

Ouvidor:

Robinson Ferreira Cardoso

SUPERINTENDÊNCIA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA E ESGOTO

Rafael Machado Mello – Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto

Rossana Santos de Castro – Assessora

COORDENAÇÃO DE FISCALIZAÇÃO

Adalto Clímaco Ribeiro – Coordenador

Bruno Mariano Itaca R. Pereira – Estagiário

Fauzer Domingos da Costa - Prestador de Serviços

Jarbas Fernando da Silva – Regulador de Serviços Públicos

Pablo Armando Serradourada Santos – Regulador de Serviços Públicos

Regina Célia Sampaio - Prestadora de Serviços

Thiago Lopes Fernandes – Prestador de Serviços

Vinicius Mortari da Costa – Estagiário

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	4
1. DEFINIÇÕES	5
2. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL.....	5
3. COMPETÊNCIA	7
4. A ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO.....	11
5. OBJETIVO	12
6. AÇÕES FISCALIZATÓRIAS PARA O ANO DE 2023	13
7. PRODUTOS	15
8. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO	15
9. APÊNDICE	17

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 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 (PAF) compreende a programação anual de atividades de fiscalizações diretas e indiretas e 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 análise de documentação e acompanhamento de informações e indicadores técnicos, operacionais ou comerciais.
- **Infração:** irregularidade cometida pelo prestador de serviços públicos, em desacordo com a legislação vigente.
- **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 diplomas legais, a saber:

Lei Federal n.º 11.445, de 05 de janeiro de 2007 – Estabelece diretrizes nacionais para o Saneamento Básico.

Contrato de Concessão n.º 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 n.º 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 n.º 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 n.º 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 n.º 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 n.º 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 n.º 16, de 17 de setembro de 2014 – Aprova o Regimento Interno e a Estrutura Organizacional da Adasa.

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 n.º 11.445/2007 (Lei de Diretrizes Nacionais do Saneamento Básico - LNSB), na Lei Distrital n.º 4.285/2008 (Lei Distrital de Saneamento Básico), Contrato de Concessão n.º 001/2006 e em seu Regimento Interno, relacionados abaixo:

Dispositivos presentes na Lei Federal n.º 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.º 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 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. A ATIVIDADE DE FISCALIZAÇÃO

Compete à Coordenação de Fiscalização (COFA) as atividades de fiscalização técnico-operacional dos serviços de abastecimento de água e de esgotamento sanitário, sendo realizada por meio do acompanhamento, monitoramento, controle ou avaliação das ações da concessionária, visando garantir o cumprimento de normas e regulamentos editados pelo poder público, assim como a qualidade da prestação do serviço à população do Distrito Federal (Tabela 01).

No escopo da avaliação da prestação destes serviços podem ser identificados dois tipos de fiscalização: fiscalização direta e fiscalização indireta. As ações de fiscalização direta possuem nível de avaliação operacional e caracterizam-se por vistorias e inspeções *in loco*, 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; verificar o cumprimento das normas e regulamentos. Por sua vez, as ações de fiscalização indireta estão organizadas em dois níveis: monitoramento regular e avaliação estratégica. As ações do monitoramento regular constituem um nível intermediário entre o operacional e o 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. As ações de fiscalização indireta de nível estratégico têm por finalidade verificar o cumprimento das metas presentes no Plano Distrital de Saneamento Básico. A fiscalização indireta acontece também quando há análise de forma remota de documentos ou outros materiais, sem atividade presencial.

Tabela 1. Tipos de fiscalização, níveis e objetivos

Tipo de Fiscalização	Nível	Objetivo específico
Direta	Monitoramento Operacional	- Inspeccionar as instalações físicas visando avaliar o estado de conservação e operação dos sistemas
		- Acompanhar 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

	Monitoramento Estratégico	- avaliar o alcance das metas no Plano Distrital de Saneamento Básico
	Monitoramento Operacional	- Realizar monitoramento operacional por meio da análise de forma remota de documentos ou de outros materiais

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

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 2023

Conforme exposto anteriormente, o Plano Anual de Fiscalização é composto por um conjunto de atividades fiscalizatórias e suas respectivas ações, com a finalidade de monitorar a prestação de serviços dentro de cada segmento operacional que compõe os sistemas de abastecimento de água e de esgoto, assim como averiguar reclamações dos usuários, monitorar a qualidade da água e do efluente, dentre outros.

As ações de fiscalização a serem realizadas no ano de 2023 e suas respectivas atividades a serem avaliados estão relacionados na Tabela 3. Convém destacar a atividade “Avaliação da execução das ações previstas no Plano de Exploração”, que a partir deste ano concentra várias ações fiscalizatórias a serem realizadas para monitorar a execução do plano apresentado pela Caesb para melhorias e expansão dos sistemas de abastecimento de água e de esgotamento sanitário.

Tabela 3 – Ações de fiscalização e atividades selecionadas para avaliação no ano de 2023

Processo	Atividade	Ação
FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ABASTECIMENTO DE ÁGUA (SAA)	Avaliação da execução das ações previstas no Plano de Exploração	Analisar relatório de execução a ser entregue pela Caesb em junho
	Monitoramento do programa de perdas na distribuição	Acompanhar a execução do plano de escopo específico
	Monitoramento da qualidade da água para abastecimento	Acompanhar a execução do plano de escopo específico
	Monitoramento de prazos de reparo de vazamento de água conforme Lei n.º 5618/2016 – denúncias apresentadas à Adasa	Acompanhar o cumprimento da Lei n.º 5.618/2016 - via denúncias de usuários na Ouvidoria da Adasa
	Fiscalização das ações do Novo Marco Regulatório do Pípiripau	Acompanhar as ações de melhoria no sist. Sob./Plan. conforme estabelecido no Marco
	Monitoramento de prazos de reparo de vazamento de água conforme Res. 14/2011- realizada pela Caesb	Acompanhar o cumprimento da Res.14/2011 - via OS da Caesb
	Fiscalização de situações decorrentes de denúncias, emergências ou outras situações	Analisar as situações informadas e tomada de providências que forem necessárias
	Vistorias em unidades da Caesb	Visitar Estações de Tratamento de Água e Captações
FISCALIZAÇÃO DO SISTEMA DE ESGOTO (SES)	Avaliação da execução das ações previstas no Plano de Exploração	Analisar relatório de execução a ser entregue pela Caesb em junho
	Fiscalização das ações de melhoria das ETEs (TN 001/2020)	Acompanhar a limpeza dos RAFAs 02 e 04 da ETE Recanto das Emas (finalização)
	Monitoramento da qualidade do tratamento do esgoto	Analisar os dados referentes à eficiência das ETEs
	Fiscalização situações decorrentes de denúncias e emergências (esgoto)	Analisar as situações informadas e tomar as providências que forem necessárias
FISCALIZAÇÃO COMERCIAL	Análise dos Processos de Reclamação oriundos de manifestações dos usuários	Analisar as reclamações de usuário em relação aos serviços prestados da Caesb
	Análise de Recursos de Revisão das penalidades aplicadas aos usuários	Atuar como instância revisora de recursos de usuários autuados pela Caesb
	Verificação da aplicação das Resoluções 14/2011, 15/2011 e 03/2012 por parte da Caesb	Obter informações sobre os procedimentos da Caesb nas ações relativas à relação com o usuário
PROJETOS ESPECIAIS	Auditoria e certificação das informações do SNIS (ano base 2020 a 2022)	Executar contrato de consultoria, orientando o consultor em relação às atividades a serem feitas
	Pesquisa de Satisfação dos usuários da Caesb	Contratar empresa para realizar pesquisa anual e consolidar os dados para divulgação

7. PRODUTOS

Para cada uma das atividades a serem realizadas constantes no cronograma de atividades da Tabela 4 serão elaborados, preferencialmente, relatórios de fiscalização, sendo pertinente, de acordo com o caso, a elaboração de notas técnicas, informações técnicas ou outro documento de fiscalização constante no Sistema Eletrônico de Informação – SEI que possa dar resposta ao objeto fiscalizado.

8. PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO

O procedimento de fiscalização obedecerá ao seguinte procedimento até a elaboração de norma específica pela Adasa.

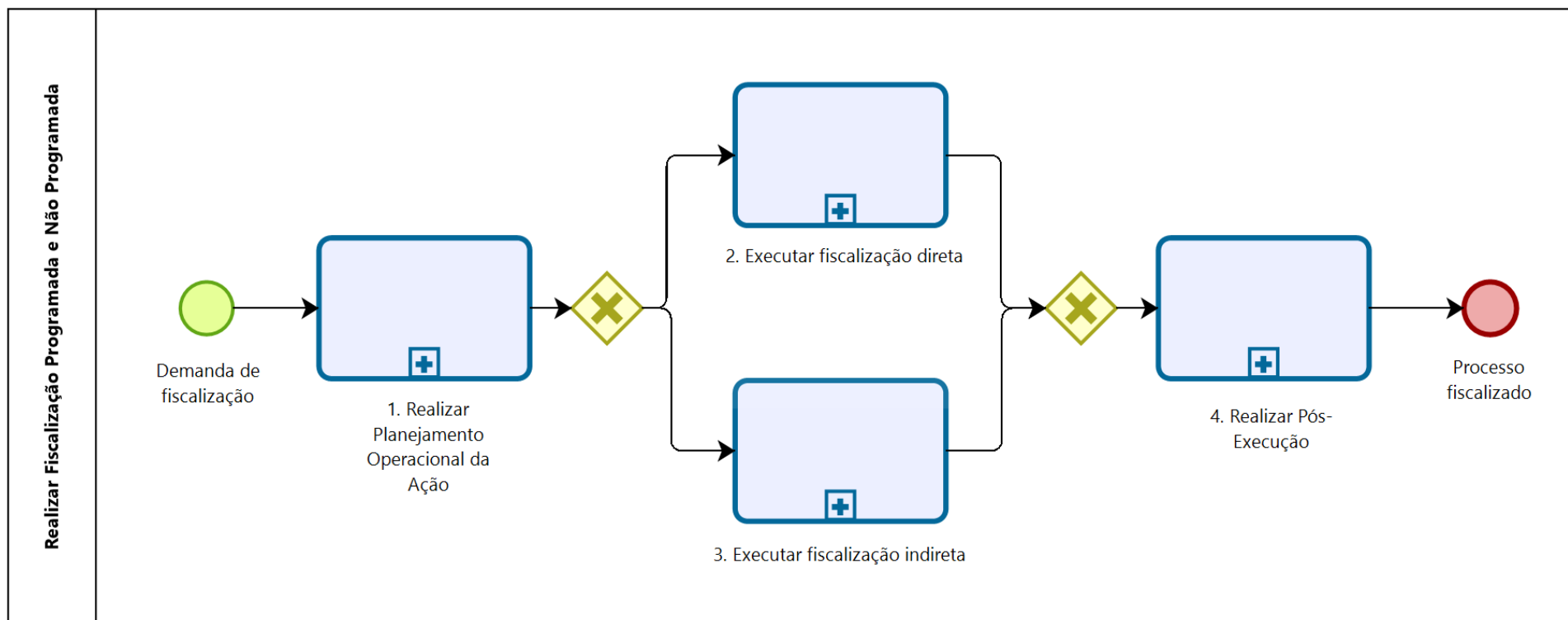
1. Tratando-se das fiscalizações programadas ou eventuais nas dependências e instalações da Caesb, a Concessionária será comunicada oficialmente, por meio de ofício (SEI) ou e-mail, com antecedência mínima de 3 (três) dias com as seguintes informações:
 - 1.1. O objetivo da ação de fiscalização, bem 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).

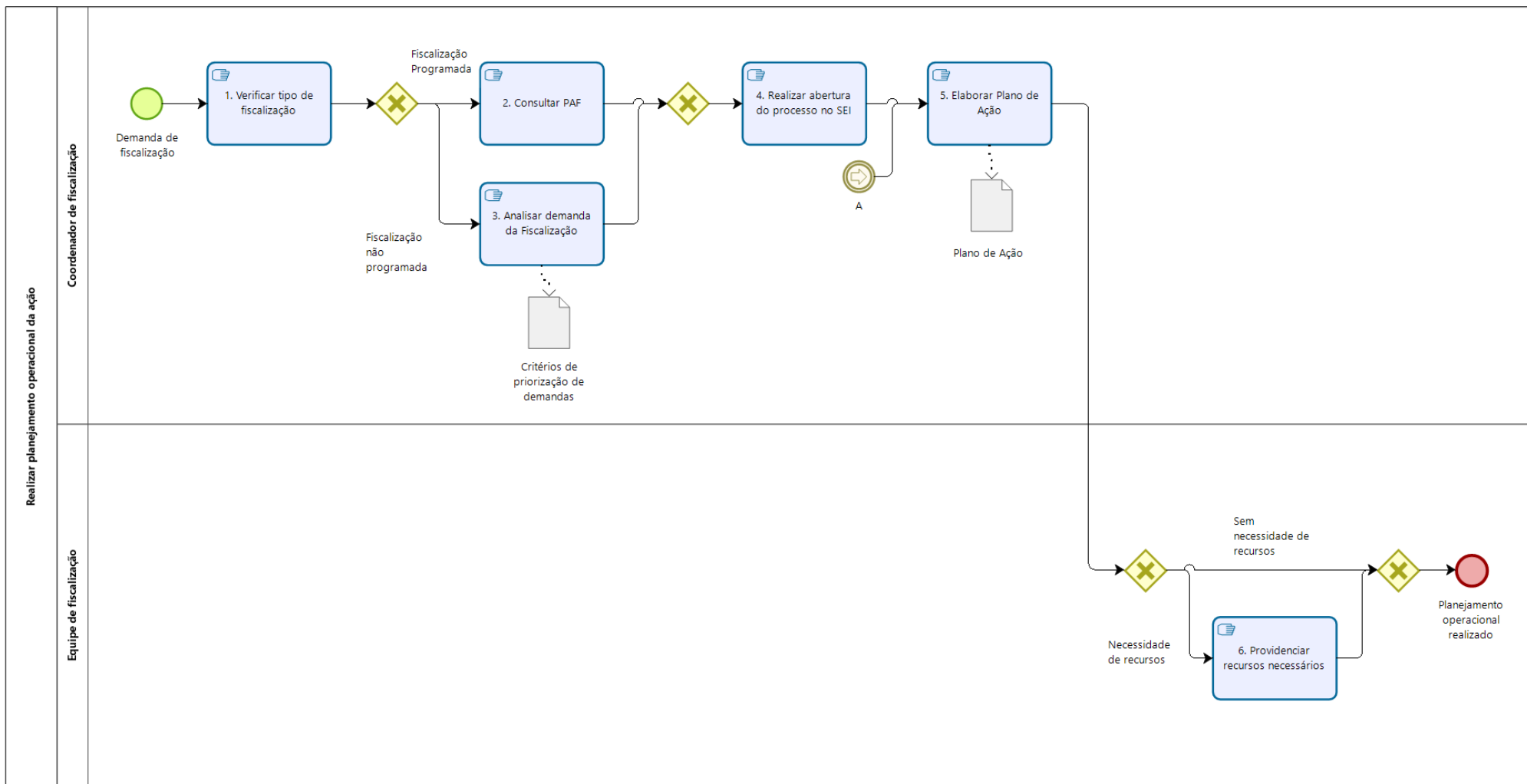
No apêndice estão os fluxogramas com os procedimentos de fiscalização programada e não programada, realização de planejamento operacional, execução da fiscalização direta e indireta e realização da pós execução.

Apêndice
Fluxogramas

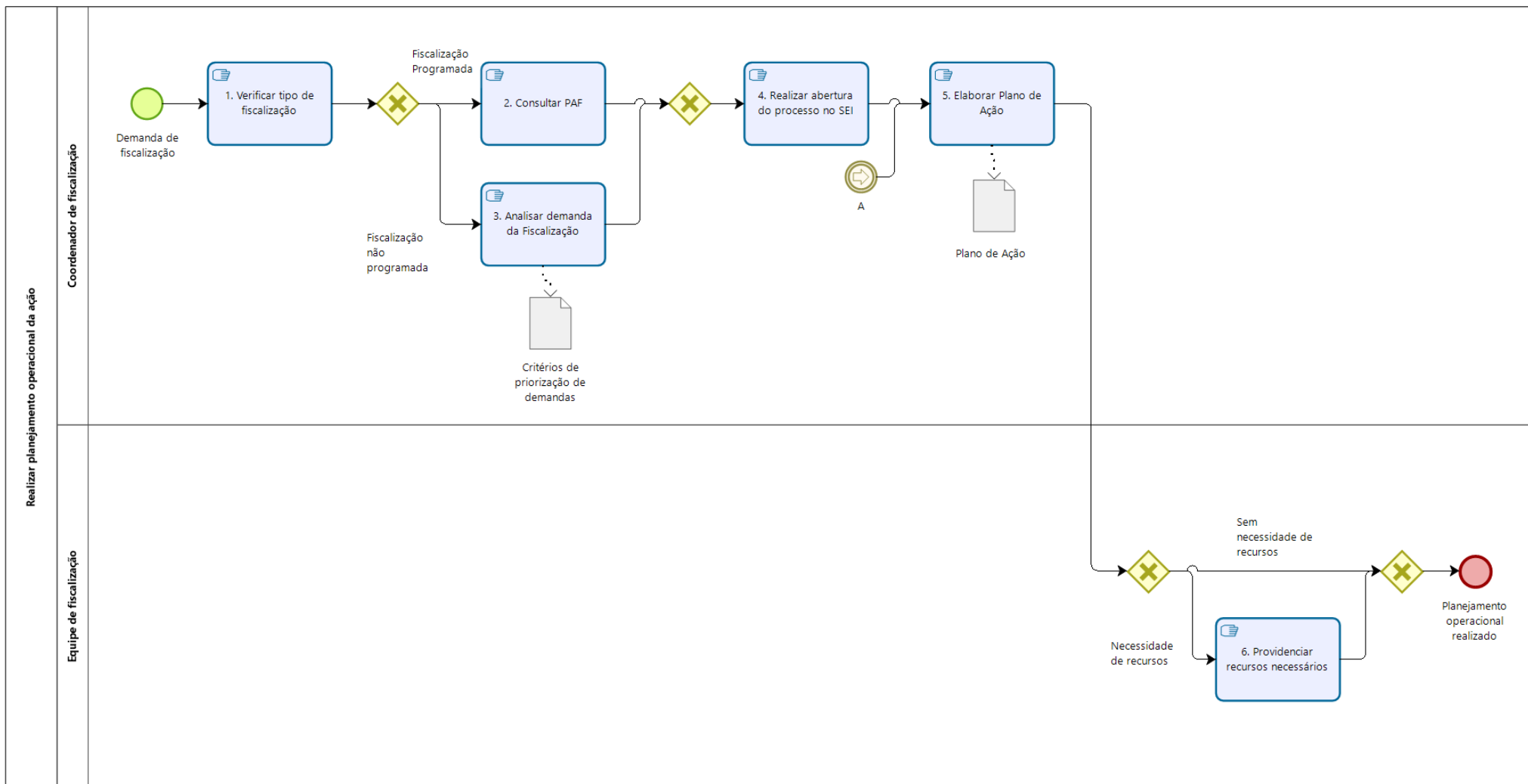
Fluxograma 1 – Fiscalização programada e não programada



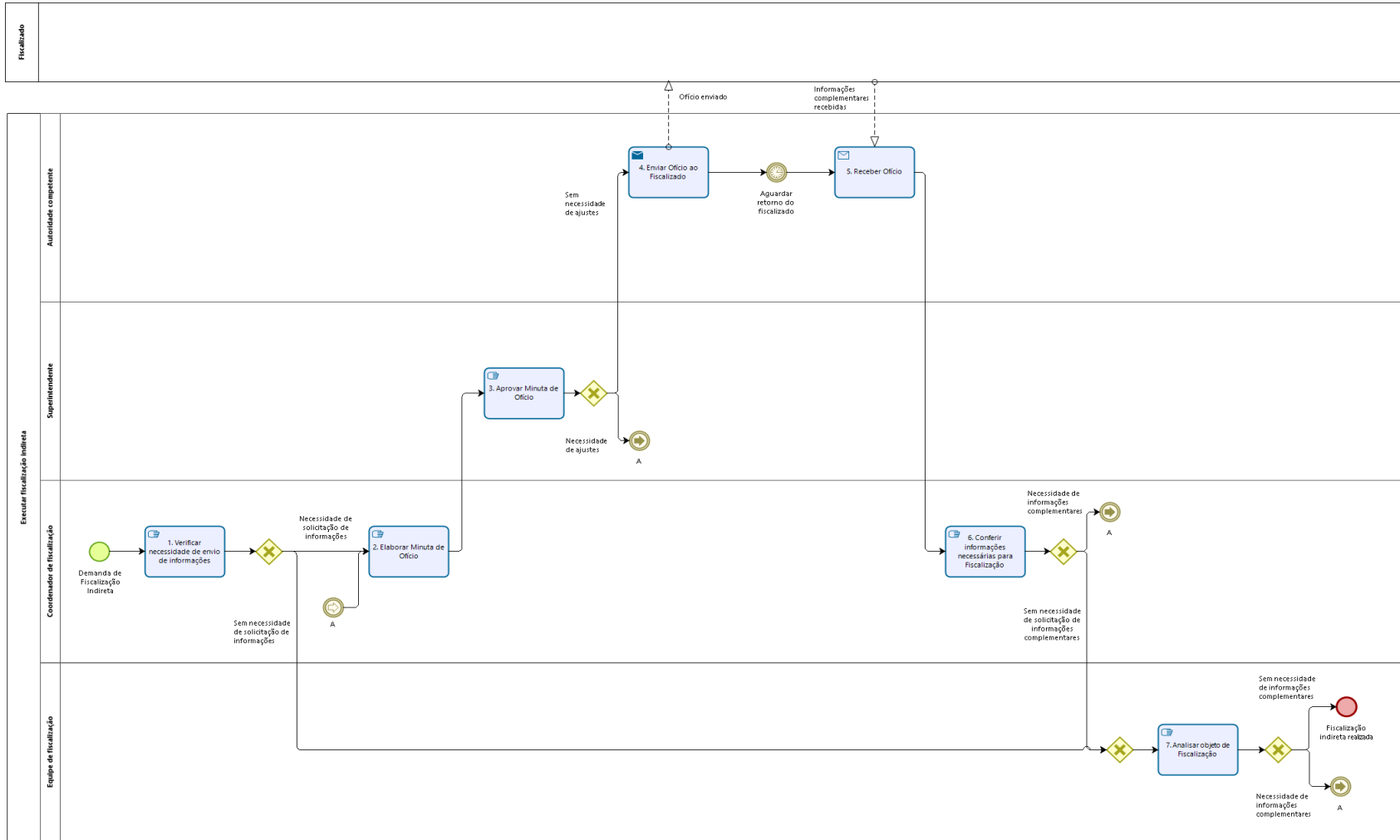
Fluxograma 2 – Realização de planejamento operacional da ação



Fluxograma 3 – Execução da fiscalização direta



Fluxograma 4 – Execução da fiscalização indireta



Fluxograma 5 – Realização da pós execução

