

Relatório de Fiscalização - ADASA/SAE/COQA

RELATÓRIO DE VISTORIA E FISCALIZAÇÃO

RVF 2024 - COQA

Fiscalização Direta

Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto - SAE

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO POSTOS DE ATENDIMENTO CONSOLIDADO

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

3. DADOS DA AÇÃO FISCALIZATÓRIA

Tipo	Vistoria dos postos de atendimento aos usuários da Caesb	
Localidade(s)	01 - ASA SUL - Escritório Regional	End.: Eixo W, Estação 114 Sul do Metrô, Loja 01 a 05 - Brasília
	02 - CEILÂNDIA I - Escritório Regional	End.: CNM 01, Bloco L, Loja 00 - Ceilândia
	03 - GAMA I - Escritório Regional	End.: Setor de Indústria do Gama, Quadra 01, Lote 520 a 600 - Gama
	04 - GUARÁ - Escritório Regional	End.: QE 13, Conjunto D e E, Lote 01 e 02, Sala 201 e 202 - Guará
	05 - NÚCLEO BANDEIRANTE - Escritório Regional	End.: Praça Central, Módulo 05 - Núcleo Bandeirante
	06 - PARANOÁ-DF - Escritório Regional	End.: Quadra Central, Área Especial 06 - Paranoá
	07 - PLANALTINA - Escritório Regional	End.: Avenida Independência, Setor Central, Quadra 02, Bloco E - Planaltina
	08 -RECANTO DAS EMAS - Escritório Regional	End.: Avenida Recanto das Emas, Quadra 102, Lote 04, Lojas 16 a 19 - Recanto das Emas
	09 - SAMAMBAIA - Escritório Regional	End.: Quadra 206, Conjunto C, Lote 02 - Samambaia
	10 - SANTA MARIA - Escritório Regional	End.: Quadra Central 211, Bloco B, Área Especial - Santa Maria
	11 - SOBRADINHO - Escritório Regional	End.: Quadra Central, Lote C - Sobradinho
	12 - SÃO SEBASTIÃO - Escritório Regional	End.: Quadra 202, Conjunto 08, Lote 13, Residencial Oeste - São Sebastião
	13 - TAGUATINGA I - Escritório Regional	End.: QI 03, Lotes 01 e 02, Centro Comercial - Taguatinga
	14 - BRASÍLIA RODOVIÁRIA - Na Hora	End.: Subsolo da Rodoviária de Brasília, Plataforma D - Brasília
	15 - BRAZLÂNDIA - Na Hora	End.: Área Especial 04, Lote 03, Setor Tradicional - Brazlândia
	16 - CEILÂNDIA - Na Hora	End.: QNM 11, Lote 03, Piso Superior, Shopping Popular de Ceilândia - Ceilândia
	17 - GAMA II - Na Hora	End.: Área Especial 01, Entrequadra 55/56, Setor Central, Gama Shopping - Gama
	18 - RIACHO FUNDO - Na Hora	End.: QN 07, Área Especial 01, Riacho Mall - Riacho Fundo I
	19 - TAGUATINGA - Na Hora	End.: QS 03, Lote 11 - Taguatinga
Datas da ação fiscalizatória	DE 22/05/2024 A 27/06/2024	

4. OBJETIVO

4.1. O objetivo dessa ação é fiscalizar as condições de atendimento aos usuários da Caesb nos 19 Postos de Atendimento em Brasília-DF. Seja por meio da estrutura do Na Hora ou mesmo no formato dos Escritórios Regionais, os postos de atendimento locais desempenham um papel vital na garantia de que os serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário sejam acessíveis e bem gerenciados.

5. METODOLOGIA

5.1. Destaca-se que foram apresentados os relatórios de fiscalização individuais, de cada um dos 19 Postos de Atendimento da Caesb, no processo 00197-00001742/2024-79 conforme quadro 1. Neste documento será exposta a análise consolidada com vistas a demonstrar de forma integrada e resumida as principais observações sinalizadas, facilitando a análise, monitoramento e a tomada de decisões acerca da situação da prestação dos serviços nos Postos de Atendimento da Caesb.

Quadro 1 - Relatórios de fiscalização individuais disponíveis no processo SEI-GDF nº 00197-00001742/2024-79

Seq.	Posto de Atendimento	Tipo	Relatórios
1	Asa Sul	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 20 (145504278)
2	Ceilândia I	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 13 (145296924)
3	Gama I	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 21 (145504357)
4	Guará	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 4 (145075606)
5	Núcleo Bandeirante	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 12 (145296794)
6	Paranoá	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 5 (145190030)
7	Planaltina	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 11 (145291084)
8	Recanto das Emas	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 6 (145190206)
9	Samambaia	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 7 (145190382)
10	Santa Maria	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 10 (145207439)
11	Sobradinho	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 8 (145206001)
12	São Sebastião	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 9 (145206329)
13	Taguatinga I	Próprio da CAESB	Relatório de Fiscalização 14 (145206329)
14	Brasília - Rodoviária	Na Hora	Relatório de Fiscalização 19 (145388172)
15	Brazlândia	Na Hora	Relatório de Fiscalização 2 (142377772)
16	Ceilândia II	Na Hora	Relatório de Fiscalização 15 (145385353)
17	Gama II	Na Hora	Relatório de Fiscalização 16 (145385871)
18	Riacho Fundo	Na Hora	Relatório de Fiscalização 17 (145387733)
19	Taguatinga II	Na Hora	Relatório de Fiscalização 18 (145388022)

5.2. A metodologia para a análise deste relatório de fiscalização baseia-se nos itens a, b, c, e d, e envolve a coleta, análise e consolidação de informações provenientes de relatórios individuais e dados fornecidos. A seguir, explica-se cada um dos itens e como eles se relacionam para a construção deste documento.

a) **Principais constatações:**

Nesta etapa, os **relatórios de fiscalização individuais** são analisados para identificar as principais constatações registradas. As evidências podem incluir **descrições detalhadas de situações observadas em campo**, como problemas ou irregularidades detectadas, **todas acompanhadas de imagens que as ilustrem visualmente**. O objetivo é apresentar provas concretas sobre a situação fiscalizada. As imagens fornecem uma base sólida para a análise, permitindo a comprovação visual de problemas ou conformidades, como portão fechado, problemas de estrutura, dentre outros. Assim, foram revisados os 19 relatórios individualmente, identificando padrões de constatações, classificando-as e selecionando os temas mais relevantes.

b) **Não conformidades e recomendações mais frequentes:**

Após a identificação das evidências, a próxima etapa envolve a análise das **não conformidades**, que são as irregularidades ou desvios em relação às normas e regulamentos. Essa análise é feita a partir do exame de todos os relatórios individuais, buscando identificar quais não conformidades aparecem com maior frequência e quais **recomendações** foram mais sugeridas dentre todos os documentos.

c) **Planilhas de dados fornecidas pela Caesb:**

Neste ponto, são utilizados os **dados fornecidos pela Caesb**, como informações operacionais, técnicas ou de gestão que complementam a análise das não conformidades e recomendações. As planilhas de dados fornecidas incluem informações como **horário de abertura e encerramento, quantidade de demandas (ordens de serviço) atendidas por mês, quantidade de usuários atendidos por mês, tempo médio e atendimento e de espera, quantidade de funcionários, dentre outros**. Esses dados ajudam a contextualizar as evidências e não conformidades identificadas nos relatórios de fiscalização além de possibilitar estabelecer uma comparação entre os postos de atendimento. Os dados fornecidos estão disponíveis nos apêndices ao final do deste relatório e originalmente no processo SEI-GDF 00197-00001226/2024-44.

d) **Não conformidades e recomendações consolidadas:**

Por fim, com base nas análises realizadas nos itens anteriores, é construído o **relato consolidado de não conformidades e recomendações**. Essa etapa envolve a **integração das evidências**, das **não conformidades frequentes** e dos **dados fornecidos pela Caesb** para criar um panorama completo e detalhado. O objetivo é apresentar uma visão unificada das **principais irregularidades** encontradas e propor **recomendações consolidadas** que possam ser aplicadas de forma geral para corrigir os problemas identificados e aprimorar os serviços.

5.3. Ademais, destaca-se que toda a investigação realizada nos relatórios individuais foi baseada na **Resolução Adasa nº 14/2011**, conforme construção do questionário aplicado, ilustrado nos relatórios individuais.

6. ANÁLISE

6.1. PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES IDENTIFICADAS

6.1.1. Após a revisão dos 19 relatórios individualmente foram identificadas determinadas constatações, classificadas e selecionadas as mais relevantes:

a) **Portão fechado e atendimento somente mediante atendimento prévio** - vide imagens 2, 3 e 4. Se o serviço exige agendamento e o portão está fechado, situações que requerem atendimento urgente podem não ser resolvidas rapidamente, o que pode gerar consequências sérias dependendo da natureza do serviço solicitado. Além disso, encontrar o portão fechado pode significar a necessidade de reagendar o atendimento, o que implica em perda de tempo e custos adicionais de deslocamento para o cidadão. Isso pode afetar negativamente a percepção do serviço oferecido. Referências legais:

"Resolução Adasa nº14/11, Art. 16: O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações."

b) **Indisponibilidade de prestação de serviços em Postos de Atendimento Na Hora** - conforme a imagem 5, disponível no site da prestadora (<https://www.caesb.df.gov.br/canais-de-atendimento-ao-cliente/>) e nos relatórios de fiscalização (quadro 1), os Postos de Atendimento Na Hora deveriam oferecer todos os serviços. No entanto, durante as visitas, constatou-se que alguns serviços, como alteração de titularidade com débito e parcelamento de dívidas, não eram realizados, conforme sinalizado no Relatório de Fiscalização 2 (142377772). Isso se deve a limitações de acesso ao sistema e à responsabilização dos servidores conveniados, especialmente da Secretaria de Estado de Justiça e Cidadania (Sejus), que auxiliam a Caesb na execução desses serviços. Referências legais:

"Resolução Adasa nº14/11, Art. 16: O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações."

c) **Fachadas dos Postos de Atendimento Inadequada** (imagens 6, 7, 8, 9 e 10) e **Estrutura Irregular** (imagem 11) – Reformas das fachadas com o objetivo de torná-las mais visíveis. Em relação à estrutura – baixa infraestrutura, conforme imagens 12 e 13. Filas longas e demoradas podem representar uma grande perda de tempo para os cidadãos, especialmente aqueles que têm compromissos profissionais ou pessoais. A percepção de que o atendimento será demorado faz com que muitas pessoas evitem procurar o serviço ou desistam de ser atendidas. Embora exista a possibilidade de utilizar outros canais de atendimento, em casos urgentes como falta de água ou extravasamento de esgoto, muitas vezes o cidadão busca o atendimento presencial. Referências legais:

"Infração I-142, da Resolução Adasa nº 188/06 : não disponibilizar estrutura adequada de atendimento presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários."

d) **Filas externas ou internas** – elemento associado diretamente à baixa infraestrutura, conforme imagens 12 e 13. Filas longas e demoradas podem representar uma grande perda de tempo para os cidadãos, especialmente aqueles que têm compromissos profissionais ou pessoais. A percepção de que o atendimento será demorado faz com que muitas pessoas evitem procurar o serviço ou desistam de ser atendidas. Embora exista a possibilidade de utilizar outros canais de atendimento, em casos urgentes como falta de água ou extravasamento de esgoto, muitas vezes o cidadão busca o atendimento presencial. Referências legais:

"Infração I-142, da Resolução Adasa nº 188/06 : não disponibilizar estrutura adequada de atendimento presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários."

e) **Comunicação em desacordo com a resolução nos Postos de Atendimento Na Hora** – a comunicação visual da Caesb no local é precária, devido a política do Na Hora de não poder ser estampada publicidade institucional, em desacordo à Resolução Adasa nº14/11 – art. 22. Dessa forma, é dificultada a disponibilização de caixa de críticas, sugestões e elogios (imagens 14 e 15), exemplares desta Resolução Adasa nº14/11, do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços aos Usuários e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água, conforme Resolução nº14/11 – art. 22. Referências legais:"

"Infração I-001, da Resolução Adasa nº 188/06 : não disponibilizar, em local de fácil visualização e acesso, formulário para manifestações dos usuários relacionadas a críticas, sugestões e elogios nos postos de atendimento."

"Infração I-004, da Resolução Adasa nº 188/06 : não disponibilizar nos postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicação, exemplares da Resolução n. 14/2011, Resolução n. 15/2011, do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços aos Usuários e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água."

"Resolução Adasa nº14/11 Art. 16, § 2º: O prestador de serviços deve manter nos postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, formulário com protocolo para possibilitar manifestações dos usuários por escrito de críticas, sugestões e elogios, para que sejam encaminhadas à ouvidoria do prestador de serviços."

f) **Área de espera externa inadequada no Posto de Atendimento Na Hora Gama** – Notou-se insuficiência de placas informando o local do posto de atendimento, da área de espera e de atendimento (imagens 15 e 16), além de precária orientação disponibilizada para encontrar o ponto de atendimento. Além disso, situado a 800 metros do posto de atendimento Caesbdo Gama (imagem 18). Caso seja confirmado a necessidade de dois postos de atendimento na mesma região administrativa, recomenda-se a realocação de um deles com vistas a cobrir melhor a perimetria sul do Distrito Federal. Referências legais:

"Infração I-142, da Resolução Adasa nº 188/06 : não disponibilizar estrutura adequada de atendimento presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários."

g) **Estrutura e comunicação visual inadequada do Posto de Atendimento Caesb Gama** – Notou-se insuficiência de placas informando o local do posto de atendimento, da área de espera e de atendimento, além de precária orientação disponibilizada para encontrar o ponto de atendimento (imagem 16). No interior, falta estrutura adequada como mesas, cadeiras, computadores e atendentes. Além disso, fica situado a 800 metros do posto de atendimento Caesb na estrutura do Na Hora no Gama (imagem 18). Caso seja confirmado a necessidade de dois postos de atendimento na mesma região administrativa, recomenda-se a realocação de um deles com vistas a cobrir melhor a perimetria sul do Distrito Federal. Referências legais:

"Infração I-142, da Resolução Adasa nº 188/06 : não disponibilizar estrutura adequada de atendimento presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários."

h) **Escritório Regional de Brasília desativado** (imagem 19) – A desativação pode aumentar a demanda por serviços em postos de atendimento de outras regiões administrativas próximas, potencialmente sobrecarregando esses pontos. Os moradores que dependiam do atendimento presencial podem enfrentar dificuldades em acessar os serviços da Caesb, como resolver problemas com contas de água, fazer solicitações de manutenção ou registrar reclamações. Além disso, com o fechamento do posto, os usuários precisarão recorrer a outros canais de atendimento, como o atendimento telefônico, online ou a outros postos de atendimento em regiões vizinhas.

"Resolução Adasa nº14/11, Art. 16 . O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações."

i) **Disponibilização e utilização de totem digital para autoatendimento** – conforme observado no totem de outra prestadora de serviços públicos (Neoenergia) localizado no posto de atendimento do Na Hora Ceilândia (imagem 20). Suas funcionalidades incluíam a retirada e segunda via e pagamento, agendamento, além de informações sobre temas urgentes como religião e ativação de cadastro.

"Resolução Adasa nº14/11, Art. 16 . O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações."

Imagem 1 - Localização dos postos de atendimento da Caesb no Distrito Federal

Imagem 2 - Portão fechado
atendin



Imagem 3 - Portão fechado e comunicado sobre necessidade de agendamento prévio do posto de atendimento do Núcleo Bandeirante (Relatório de Fiscalização 12)

Imagem 4 - Aviso sobre horá

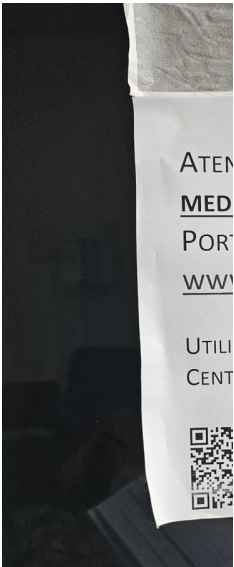


Imagem 5 - Principais serviços disponíveis nos canais de atendimento, com destaque aos Postos Na Hora (Relatório de Fiscalização 2)

Imagem 6 - Fachada do

Serviço	Portal de Serviços	App Caesb	Central 115	Escritórios Regionais*	Na Hora	WhatsApp
2ª Via de Contas Abertas	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Contas Pagas	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Agendamento Atendimento Presencial	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Revisão de Contas	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Alteração de Titularidade	✓	✓	✗	✓	✓	✗
Corte a Pedido	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Parcelamento de débitos	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Religação de Água	✓	✗	✗	✓	✓	✗
1ª Ligação de Água	✓	✗	✗	✓	✓	✗
Informar Falta de Água	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Informar Vazamento na Rua	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Desobstrução de Esgoto	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Acompanhar Solicitação	✓	✓	✓	✓	✓	✗
Informar Vazamento no Cavelete ou Hidrômetro	✓	✓	✓	✓	✓	✓



Imagem 7 - Fachada do posto de atendimento de São Sebastião (Relatório de Fiscalização 9)

Imagem 8 - Fachada do po



Imagem 9 - Fachada do posto de atendimento Na Hora Taguatinga (Relatório de Fiscalização 18)

Imagem 10 - Fachada nos po



Imagem 11 - Baía de atendimento número 04 inadequada do posto de atendimento de São Sebastião (Relatório de Fiscalização 9)

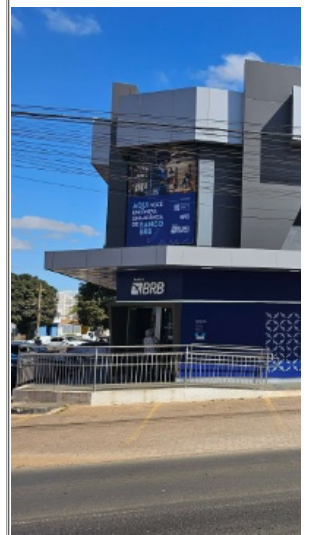


Imagem 12 - Fila extern



Imagem 13 - Fila interna do posto de atendimento Na Hora Rodoviária (Relatório de Fiscalização 19)

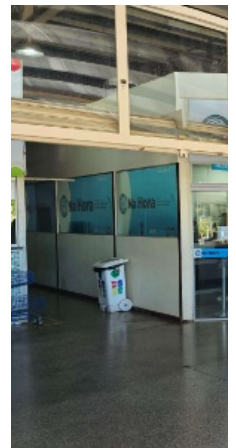


Imagem 14 - Críticas, sugest



Imagem 15 - Críticas, sugestões e elogios com difícil visualização do posto de atendimento Na Hora Taguatinga (Relatório de Fiscalização 18)

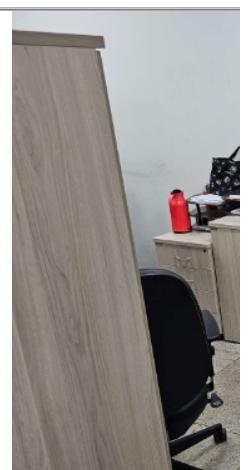


Imagem 16 - Área de espera exte



Imagem 17 - Área de espera externa do posto de atendimento Na Hora Gama (Relatório de Fiscalização 21)



Imagem 18 - Curta distância en



Imagem 19 - Escritório Regional de Brazlândia desativado (Relatório de Fiscalização 2)



Imagem 20 - Totem digital da N



6.2. **NÃO CONFORMIDADES E RECOMENDAÇÕES MAIS FREQUENTES**

Nesta etapa serão apresentadas as não conformidades e recomendações mais frequentes identificadas a partir do exame dos 19 relatórios individuais. Devido à natureza de estrutura e de atendimento, bem como facilitar o diagnóstico e tratamento das sinalizações, optou-se por segmentá-los em Postos de Atendimento "Próprios da Caesb" e Postos de Atendimento "Localizados no Na Hora", conforme Quadro 1, respectivamente, sequências 1 ao 13 e sequências 14 ao 19.

6.2.1. **Não Conformidades nos Postos de Atendimento "Próprios da CAESB"**

Após análise, verificou-se que três recomendações foram identificadas em pelo menos três Postos de Atendimento "Próprios da Caesb":

Não Conformidades	Referência Legal	Postos de Atendimento	Referência
O tempo médio de atendimento não é monitorado, sendo utilizado uma estimativa a partir do horário da lista de agendamento, descumprindo o estabelecido no § 5º, art. 16 da Resolução Adasa nº14/11.	Resolução Adasa nº 188/06 (I-067 -Deixar de observar o tempo máximo de espera de 20 (vinte) minutos ou não atender em até 30 (trinta) minutos o máximo de 10% dos usuários de um determinado dia)	Núcleo Bandeirante	Relatório de Fiscalização 12 (145296794)
		Paranoá	Relatório de Fiscalização 5 (145190030)
		Planaltina	Relatório de Fiscalização 11 (145291084)
Observou-se que não há uma divisão entre área de espera e área de atendimento, o que dificulta um atendimento mais reservado e conveniente ao usuário.	Resolução Adasa nº 188/06 (I-142 - Não disponibilizar estrutura adequada de atendimento presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários)	Núcleo Bandeirante	Relatório de Fiscalização 12 (145296794)
		Paranoá	Relatório de Fiscalização 5 (145190030)
		Planaltina	Relatório de Fiscalização 11 (145291084)
		Recanto das Emas	Relatório de Fiscalização 6 (145190206)
		Samambaia	Relatório de Fiscalização 7 (145190382)
Visibilidade do posto deficitária. Moradores das	Resolução Adasa nº 188/06 (I-142 - Não disponibilizar estrutura adequada de atendimento	Núcleo Bandeirante	Relatório de Fiscalização 12 (145296794)
		Paranoá	Relatório de Fiscalização 5 (145190030)

proximidades não conhecem a existência do posto por não haver placas sinalizadoras próximas.	presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários)	Planaltina	Relatório de Fiscalização 11 (145291084)
		Recanto das Emas	Relatório de Fiscalização 6 (145190206)
		Samambaia	Relatório de Fiscalização 7 (145190382)

6.2.2. **Recomendações nos Postos de Atendimento "Próprios da CAESB"**
Após análise, verificou-se que três recomendações foram identificadas em pelo menos cinco Postos de Atendimento "Próprios da Caesb":

Recomendações	Referência Legal	Postos de Atendimento	Referência
Disponibilizar atendimento sem agendamento (encaixe) em todos os serviços.	Resolução Adasa nº14/11, Art. 16. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações. Resolução Adasa nº 188/06 (I-067 Deixar de atender aos usuários com cortesia e <u>eficiência</u> , não fornecendo informações adequadas, e nos prazos previstos, sobre os serviços prestados)	Núcleo Bandeirante	Relatório de Fiscalização 12 (145296794)
		Paranoá	Relatório de Fiscalização 5 (145190030)
		Planaltina	Relatório de Fiscalização 11 (145291084)
		Recanto das Emas	Relatório de Fiscalização 6 (145190206)
		Samambaia	Relatório de Fiscalização 7 (145190382)
Comunicar o atendimento sem agendamento (encaixe) em todos os serviços.	Resolução Adasa nº14/11, Art. 16. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações.	Núcleo Bandeirante	Relatório de Fiscalização 12 (145296794)
		Paranoá	Relatório de Fiscalização 5 (145190030)
		Planaltina	Relatório de Fiscalização 11 (145291084)
		Recanto das Emas	Relatório de Fiscalização 6 (145190206)
		Samambaia	Relatório de Fiscalização 7 (145190382)
Solicitar à Caesb a criação/utilização de uma ferramenta semelhante ao sistema utilizado no Na Hora - SIGAMANAGER - para o monitoramento em tempo real de servidores, número de atendimentos, tempo de atendimento, tempo de espera.	- Resolução Adasa nº14/11, art. 18: O prestador de serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário, referentes à prestação dos serviços, e <u>monitorar o desempenho dos atendimentos</u>, qualquer que seja a modalidade. - Resolução Adasa nº14/11, art. 16, § 5º O tempo máximo de espera será de 20 (vinte) minutos, sendo tolerável atender em até 30 (trinta) minutos no máximo 10% dos usuários de um determinado dia.	Núcleo Bandeirante	Relatório de Fiscalização 12 (145296794)
		Paranoá	Relatório de Fiscalização 5 (145190030)
		Planaltina	Relatório de Fiscalização 11 (145291084)
		Recanto das Emas	Relatório de Fiscalização 6 (145190206)
		Samambaia	Relatório de Fiscalização 7 (145190382)

6.2.3. **Não Conformidades nos Postos de Atendimento localizados no "Na Hora"**
Após análise, verificou-se que duas não conformidades foram identificadas em todos os seis Postos de Atendimento localizados no "Na Hora":

Não Conformidades	Referência Legal	Postos de Atendimento	Referência
O espaço físico destinado à Caesb no Na Hora é pequeno e não há salas privativas aos usuários.	Resolução Adasa nº 188/06 (I-142 - Não disponibilizar estrutura adequada de atendimento presencial e online gratuitos para o recebimento de solicitações e reclamações dos usuários)	Brasília - Rodoviária	Relatório de Fiscalização 19 (145388172)
		Brazlândia	Relatório de Fiscalização 2 (142377772)
		Ceilândia II	Relatório de Fiscalização 15 (145385353)
		Gama II	Relatório de Fiscalização 16 (145385871)
		Taguatinga II	Relatório de Fiscalização 18 (145388022)

		Riacho Fundo	Relatório de Fiscalização 17 (145387733)
A comunicação visual da Caesb no local é precária, devido à política do Na Hora de não poder ser estampada publicidade institucional, em desacordo à Resolução Adasa nº14/11 – art. 22.	Resolução Adasa nº 188/06 (I-004 - Não disponibilizar nos postos de atendimento, em local de fácil visualização e acesso, bem como em seu sítio eletrônico ou em outros meios de comunicação, exemplares da Resolução n. 14/2011, Resolução n. 15/2011, do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços aos Usuários e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água)	Brasília - Rodoviária	Relatório de Fiscalização 19 (145388172)
		Brazlândia	Relatório de Fiscalização 2 (142377772)
		Ceilândia II	Relatório de Fiscalização 15 (145385353)
		Gama II	Relatório de Fiscalização 16 (145385871)
		Taguatinga II	Relatório de Fiscalização 18 (145388022)
		Riacho Fundo	Relatório de Fiscalização 17 (145387733)

6.2.4. **Recomendações para os Postos de Atendimento "Na Hora"**
Após análise, verificou-se que duas recomendações foram identificadas em todos os seis Postos de Atendimento "Localizado no Na Hora":

Recomendações	Referência Legal	Postos de Atendimento	Referência
Manter o modelo de atendimento privilegiando os encaixes, ou seja, aqueles atendidos sem agendamento prévio.	Resolução Adasa nº14/11, Art. 16. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações.	Brasília - Rodoviária	Relatório de Fiscalização 19 (145388172)
		Ceilândia II	Relatório de Fiscalização 15 (145385353)
		Taguatinga II	Relatório de Fiscalização 18 (145388022)
Disponibilização de totem de autoatendimento na área da Caesb, para serviços mais simples como solicitação de segunda via de contas e agendamentos, tal qual modelo utilizado pela Neoenergia.	Resolução Adasa nº14/11, Art. 16. O prestador de serviços deve dispor de estrutura adequada de atendimento presencial gratuito, acessível a todos os usuários e que possibilite, de forma integrada e organizada o recebimento de solicitações e reclamações.	Brasília - Rodoviária	Relatório de Fiscalização 19 (145388172)
		Ceilândia II	Relatório de Fiscalização 15 (145385353)
		Taguatinga II	Relatório de Fiscalização 18 (145388022)

6.3. **PLANILHAS DE DADOS FORNECIDAS PELA CAESB**
Neste estágio, os dados fornecidos pela Caesb (vide processo SEI-GDF 00197-00001226/2024-44 e disponíveis abaixo em apêndices) são examinados para complementar a análise das **não conformidades** e **recomendações**. As planilhas fornecem itens como **horários de funcionamento**, **volume de demandas (ordens de serviço)** atendidas mensalmente, número de **usuários atendidos**, **tempo médio de atendimento** e **espera**, quantidade de **funcionários**, entre outros. Essas informações são essenciais para contextualizar as evidências observadas e **estabelecer métricas** de acordo com os relatórios de fiscalização, permitindo também uma comparação entre os postos de atendimento.
Dessa forma, considerando os dados obtidos e as constatações das visitas, observou-se que um fator crítico a ser trabalhado era a disponibilidade de pessoal nas unidades. Embora, a prestadora forneceu dados denominados de funcionários por unidade, ao realizar as visitas constatou-se que os números identificados de funcionários alocados no atendimento apresentou um certa variação. Optou-se, portanto, por se utilizar a variável **número de funcionários identificados**. Ademais, a buscou-se relacioná-los com as principais atividades executadas pelos postos de atendimentos, quantificados como **número de atendimentos** mensais, ou seja, quantas pessoas são atendidas em cada posto, e **número de demandas**, ou seja, quantas ordens de serviço realizadas por cada funcionário a cada mês. Esses números foram fornecidos pela prestadora, relativos ao ano de 2023, e cruzadas a fim de se construir dois índices:

Índice de Demandas por Funcionários (IDF) e Índice de Atendimento por Funcionário (IAF)

Métrica	Sigla	Fórmula
Índice de Demandas por Funcionário	IDF	Número de Demandas / Funcionários Identificados
Índice de Atendimento por Funcionário	IAF	Número de Atendimentos / Funcionários Identificados

Onde:
"Número de Demandas: quantidade de ordens de serviço (demandas) atendidas por funcionários mensalmente no ano de 2023, conforme dados fornecidos pela Caesb (139599491 e 149025607)
Número de Atendimentos: quantidade de usuários atendidos por funcionários mensalmente no ano de 2023, conforme dados fornecidos pela Caesb (139599491) e (149025607)
Funcionários Identificados: quantidade de funcionários identificados no atendimento durante visitas realizadas nesta ação fiscalizatória"

6.3.1. Ao cruzar as variáveis acima, de acordo com os dados fornecidos, relativos aos 19 postos de atendimentos no ano de 2023, encontrou-se a seguinte tabela:

Posto de Atendimento	Quantidade de demandas atendidas por mês	Quantidade de usuários atendidos por mês	Funcionários Identificados	Índice de Demandas por Funcionários (IDF)	Índice de Atendimentos por Funcionários (IAF)

Brasília - Próprio da CAESB	1.342	605	4	335,5	151,3
Ceilândia - Próprio da CAESB	1.885	821	5	377,0	164,2
Gama - Próprio da CAESB	584	351	3	194,7	117,0
Guará - Próprio da CAESB	687	467	3	229,0	155,7
Núcleo Bandeirante - Próprio da CAESB	1.111	197	3	370,3	65,7
Paranoá - Próprio da CAESB	393	601	5	78,6	120,2
Planaltina - Próprio da CAESB	1.043	1.088	5	208,6	217,6
Recanto das Emas - Próprio da CAESB	925	467	4	231,3	116,8
Samambaia - Próprio da CAESB	1.186	873	5	237,2	174,6
Santa Maria - Próprio da CAESB	809	252	5	161,8	50,4
Sobradinho - Próprio da CAESB	725	579	5	145,0	115,8
São Sebastião - Próprio da CAESB	460	348	5	92,0	69,6
Taguatinga - Próprio da CAESB	2.745	460	4	686,3	115,0
Brasília Rodoviária - Na Hora	1.191	428	5	238,2	85,6
Brazlândia - Na Hora	740	36	3	246,7	12,0
Ceilândia - Na Hora	2.452	737	8	306,5	92,1
Gama - Na Hora	1.754	127	4	438,5	31,8
Riacho Fundo I - Na Hora	1.359	592	5	271,8	118,4
Taguatinga - Na Hora	2.088	888	8	261,0	111,0

6.3.2. Em seguida, a fim de compará-los e definir quais apresentam um alto valor ou um baixo valor, seria preciso construir uma tabela de referência. Considerando a elevada dispersão dos dados optou-se por utilizar o método de Amplitude Interquartil (AIQ), que é uma medida de dispersão utilizada para descrever a variação dos dados centrais de um conjunto. Ela foi obtida pela diferença entre o terceiro quartil (Q3) e o primeiro quartil (Q1), ou seja, concentra-se nos 50% centrais dos dados. Esse método é especialmente útil em distribuições assimétricas, onde caudas longas ou valores atípicos podem distorcer outras métricas, como o desvio padrão. Ao utilizar o AIQ, é possível obter uma visão mais precisa da dispersão central dos dados e e dos seus limites inferiores e superiores.

AIQ=Q3–Q1

6.3.3. Os quartis são valores que dividem um conjunto de dados em quatro partes iguais. O primeiro quartil (Q1), também conhecido como o percentil 25, representa o valor abaixo de quais estão localizados 25% dos dados ordenados. Ele marca o limite inferior dos 50% centrais da distribuição. Para determinar Q1, os dados devem ser organizados de forma crescente, e a posição correspondente a 25% do total de valores é identificada. O terceiro quartil (Q3), ou percentil 75, é o valor abaixo de qual se encontra 75% dos dados. Ele indica o limite superior dos 50% centrais. Assim como no cálculo do Q1, os dados são ordenados, e o ponto que separa os primeiros 75% do conjunto é identificado.

6.3.4. Neste contexto:

$Q1=(IDF)+1/4$	$Q3=3[(IDF)+1]/4$
$Q1=(IAF)+1/4$	$Q3=3[(IAF)+1]/4$

$$AIQ = \{3[(IDF)+1]/4\} - \{(IDF)+1/4\}$$

$$AIQ = \{3[(IAF)+1]/4\} - \{(IAF)+1/4\}$$

6.3.5. A partir dos cálculos apresentados acima, obtivemos os seguintes resultados:

Referência	Índice de Demandas por Funcionários (IDF)	Índice de Atendimentos por Funcionários (IAF)
Q3	322,5	118,9

Q1	194,7	69,6
AIQ	127,8	49,3

6.3.6. Dessa maneira, foram construídas as seguintes tabelas de referência:

Índice de Demandas por Funcionários (IDF)	
Resultado	Situação
Igual ou acima de 322,5 (>75%)	ALTO
Entre 194,7 e 322,5 (25% a 75%)	MÉDIO
Igual ou abaixo de 194,7 (<75%)	BAIXO

Índice de Atendimentos por Funcionários (IAF)	
Resultado	Situação
Igual ou acima de 118,9 (>75%)	ALTO
Entre 69,6 e 118,9 (25% a 75%)	MÉDIO
Igual ou abaixo de 69,6 (<75%)	BAIXO

6.3.7. Em seguida, os dados foram consolidados conforme a tabela abaixo:

Posto de Atendimento	Índice de Demandas por Funcionários (IDF)	Avaliação (IDF)	Índice de Atendimentos por Funcionários (IAF)	Avaliação (IAF)
Brasília - Próprio da CAESB	335,5	ALTO	151,3	MÉDIO
Ceilândia - Próprio da CAESB	377,0	ALTO	164,2	ALTO
Gama - Próprio da CAESB	194,7	MÉDIO	117,0	MÉDIO
Guará - Próprio da CAESB	229,0	MÉDIO	155,7	ALTO
Núcleo Bandeirante - Próprio da CAESB	370,3	ALTO	65,7	BAIXO
Paranoá - Próprio da CAESB	78,6	BAIXO	120,2	MÉDIO
Planaltina - Próprio da CAESB	208,6	MÉDIO	217,6	ALTO
Recanto das Emas - Próprio da CAESB	231,3	MÉDIO	116,8	MÉDIO
Samambaia - Próprio da CAESB	237,2	MÉDIO	174,6	ALTO
Santa Maria - Próprio da CAESB	161,8	BAIXO	50,4	BAIXO
Sobradinho - Próprio da CAESB	145,0	BAIXO	115,8	MÉDIO
São Sebastião - Próprio da CAESB	92,0	BAIXO	69,6	MÉDIO
Taguatinga - Próprio da CAESB	686,3	ALTO	115,0	MÉDIO
Brasília Rodoviária- Na Hora	238,2	MÉDIO	85,6	MÉDIO
Brazlândia - Na Hora	246,7	MÉDIO	12,0	BAIXO
Ceilândia - Na Hora	306,5	MÉDIO	92,1	MÉDIO
Gama - Na Hora	438,5	ALTO	31,8	BAIXO
Riacho Fundo I - Na Hora	271,8	MÉDIO	118,4	MÉDIO
Taguatinga - Na Hora	261,0	MÉDIO	111,0	MÉDIO

6.3.8. Para facilitar a compreensão, foram apresentadas apenas as tabelas filtradas, incluindo os postos de atendimento que mostraram tanto os maiores quanto os menores índices de IDF e IAF.

Índice de Demandas por Funcionários (IDF)					
Posição	ALTO		BAIXO		Posição
1º	Taguatinga - Próprio da CAESB	686,3	Santa Maria - Próprio da CAESB	78,6	1º
2º	Gama - Na Hora	438,5	Sobradinho - Próprio da CAESB	92	2º

3º	Ceilândia - Próprio da CAESB	377	São Sebastião - Próprio da CAESB	145	3º
4º	Núcleo Bandeirante - Próprio da CAESB	370,3	Paranoá - Próprio da CAESB	161,8	4º
5º	Brasília Rodoviária- Próprio da CAESB	335,5			

6.3.9. Assim, notamos que os Postos de Atendimento que possuem as maiores demandas por funcionários são, respectivamente, Taguatinga - Próprio da CAESB, Gama - Na Hora, Ceilândia - Próprio da CAESB, Núcleo Bandeirante - Próprio da CAESB e Brasília - Próprio da CAESB. Por outro lado, os Postos de Atendimento identificados com as menores demandas por funcionários são, respectivamente, Santa Maria - Próprio da CAESB, Sobradinho - Próprio da CAESB, São Sebastião - Próprio da CAESB e Paranoá - Próprio da CAESB.

Índice de atendimentos por Funcionários (IAF)					
Posição	ALTO		BAIXO		Posição
1º	Planaltina - Próprio da CAESB	217,6	Brazlândia - Na Hora	12	1º
2º	Samambaia - Próprio da CAESB	174,6	Gama - Na Hora	31,8	2º
3º	Ceilândia - Próprio da CAESB	164,2	Santa Maria - Próprio da CAESB	50,4	3º
4º	Guará - Próprio da CAESB	155,7	Núcleo Bandeirante - Próprio da CAESB	65,7	4º

6.3.10. Assim, notamos que os Postos de Atendimento que possuem as maiores demandas por funcionários são, respectivamente, Taguatinga - Próprio da CAESB, Gama - Na Hora, Ceilândia - Próprio da CAESB, Núcleo Bandeirante - Próprio da CAESB e Brasília - Próprio da CAESB. Por outro lado, os Postos de Atendimento identificados com as menores demandas por funcionários são, respectivamente, Santa Maria - Próprio da CAESB, Sobradinho - Próprio da CAESB, São Sebastião - Próprio da CAESB e Paranoá - Próprio da CAESB.

6.3.11. Dessa forma, foi possível identificar os postos de atendimento com demanda e número de atendimentos médios (dentro dos 50% centrais dos dados), além dos que registram valores altos (25% superiores) ou baixos (25% inferiores), facilitando a compreensão e o possível remanejamento de pessoal.

6.3.12. Ao analisarmos os dados, observamos que Ceilândia se destaca com índices superiores à média em relação aos atendimentos e à demanda por funcionários. Em contraste, Santa Maria apresenta índices inferiores em ambos os indicadores, sinalizando uma menor demanda por seus serviços. Gama, por sua vez, demonstra uma particularidade: enquanto o número de atendimentos por funcionário diminuiu, a demanda por funcionários aumentou. Núcleo Bandeirante aparece nas duas tabelas, contudo, em ambos mais próximos à média.

7. NÃO CONFORMIDADES ENCONTRADAS

7.1. NOS POSTOS DE ATENDIMENTO "PRÓPRIOS DA CAESB":

- a) Embora haja número de pessoal adequado ao atendimento presencial, o atendimento é realizado prioritariamente por marcação prévia (agendamento); somente há atendimento sem agendamento (encaixe) quando há disponibilidade entre os horários agendados.
- b) Em determinados Postos de Atendimento "Próprios da Caesb", conforme item 6.1.1.2, observou-se que não há uma divisão entre área de espera e área de atendimento, o que dificulta um atendimento mais reservado e conveniente ao usuário. O tempo de médio de atendimento não é monitorado, sendo utilizado uma estimativa a partir do horário da lista de agendamento, descumprindo o estabelecido no art. 18 da Resolução Adasa nº14/11.
- c) Em determinados Postos de Atendimento "Próprios da Caesb", conforme item 6.1.1.2, a visibilidade do posto se mostrou deficitária. Moradores das proximidades não conhecem a existência do posto por não haver placas sinalizadoras próximas.

7.2. NOS POSTOS DE ATENDIMENTO "NA HORA":

- a) No Posto de Atendimento do Gama - "Na Hora notou-se um insuficiência de placas informando o local do posto de atendimento, da área de espera e atendimento. Além disso, observou-se uma precária orientação disponibilizada para encontrar o ponto de atendimento, a despeito do que determina o art. 17 da Resolução Adasa nº14/11. Por fim, constatou-se uma excessiva proximidade entre os dois postos de atendimento no Gama, localizados a menos de 800 metros um do outro, descumprindo o art. 16 da Resolução Adasa nº14/11.
- b) Em alguns Postos de Atendimento "Na Hora", conforme item 6.1.1 "b", verificou-se que nem todos os serviços são disponibilizados aos usuários, em desacordo ao art. 16 da Resolução Adasa nº14/11.
- c) Nos Postos de Atendimento "Na Hora", conforme item 6.1.1.5, o espaço físico destinado à Caesb é pequeno e não há salas privativas aos usuários.
- d) Nos Postos de Atendimento "Na Hora", conforme item 6.1.1.5, a comunicação visual da Caesb no local é precária, devido à política do Na Hora de não poder ser estampada publicidade institucional, em desacordo à Resolução Adasa nº14/11 – art. 22.

8. RECOMENDAÇÕES

8.1. NOS POSTOS DE ATENDIMENTO "PRÓPRIOS DA CAESB":

- a) Disponibilizar atendimento sem agendamento (encaixe) em todos os serviços.
- b) Comunicar o atendimento sem agendamento (encaixe) em todos os serviços.
- c) Solicitar à Caesb a criação/utilização de uma ferramenta semelhante ao sistema utilizado no Na Hora - SIGAMANAGER - para o monitoramento em tempo real de servidores, número de atendimentos, tempo de atendimento, tempo de espera.
- d) Em determinados Postos de Atendimento "Próprios da Caesb", conforme item 6.1.1.2, melhorar/dividir área de espera e área de atendimento, a fim de facilitar um atendimento mais reservado e conveniente ao usuário.
- e) Na região administrativa de São Sebastião observou-se, conforme Relatório de Fiscalização 9 (145206329), uma área de propriedade da Caesb destinada à construção de sede do Posto de Atendimento, que hoje funciona em local alugado. Considerando a expansão populacional na região, em linha com o art. 16 da Resolução Adasa nº14/11, recomenda-se elaboração de estudos visando a construção do Posto de Atendimento próprio da Caesb na região.
- f) Apresentar estudo de demanda e estrutura que justifiquem a distribuição do atual quadro de funcionários da Caesb para o atendimento ao público.

8.2. NOS POSTOS DE ATENDIMENTO "NA HORA":

- a) Manter o modelo de atendimento privilegiando os encaixes, como já realizado nos postos próprios, ou seja, aqueles atendidos sem agendamento prévio.
- b) Disponibilização de totem de autoatendimento na área da Caesb, para serviços mais simples como solicitação de segunda via de contas e agendamentos, tal qual modelo utilizado pela Neoenergia.
- c) Adequar a comunicação disponibilizando o fácil a acesso exemplares desta Resolução, do Código de Defesa do Consumidor, da Carta de Serviços aos Usuários e da Portaria do Ministério da Saúde que dispõe sobre os padrões de potabilidade da água adequando à Resolução Adasa nº14/11 Art. 16, § 2º.
- d) Solicitar a inclusão da Caesb no rol de empresas/órgãos do <https://www.agenda.df.gov.br/> - Serviço de Agendamentos do Distrito Federal. atualmente o agendamento dos atendimentos é controlado por planilha MS Excel, compartilhado com os servidores da recepção do Na Hora.

- e) Implementar programa de estágio ou menor aprendiz para a auxílio da triagem.
- f) Disponibilização de totem de autoatendimento na área de espera/recepção, para serviços mais simples como solicitação de segunda via de contas e agendamentos.
- g) Apresentar estudo de demanda e estrutura que justifiquem a distribuição do atual quadro de funcionários da Caesb para o atendimento ao público

VINÍCIUS GARCIA ROCHA
Regulador de Serviços Públicos

JARBAS FERNANDO DA SILVA
Regulador de Serviços Públicos

9. APÊNDICE I - TABELA DE DADOS PLANILHA DE POSTOS DE ATENDIMENTO (139599491)

Item	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tipo de posto de atendimento	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB	Próprio da CAESB
Endereço	Eixo W, Estação 114 Sul do Metrô, Loja 01 a 05 - Brasília	CNM 01, Bloco L, Loja 00 - Ceilândia	Setor de Indústria do Gama, Quadra 01, Lote 520 a 600 - Gama	QE 13, Conjunto D e E, Lote 01 e 02, Sala 201 e 202 - Guará	Praça Central, Módulo 05 - Núcleo Bandeirante	Quadra Central, Área Especial 06 - Paranoá	Avenida Independência, Setor Central, Quadra 02, Bloco E - Planaltina	Avenida Recanto das Emas, Quadra 102, Lote 04, Lojas 16 a 19 - Recanto das Emas	Quadra 206, Conjunto C, Lote 02 - Samambaia	Quadra Central 211, Bloco B, Área Especial - Santa Maria
Dias de funcionamento	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira	Segunda à sexta feira
Formato de atendimento	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos	Ambos
Funcionários próprios	8	12	8	6	5	8	9	6	10	8
Funcionários terceirizados	0	1	1	0	0	1	5	0	1	2
Horário de abertura	11:00	12:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00	11:00
Horário de encerramento	17:00	18:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00	17:00
Latitude	-47,92004519	-48,10227187	-48,05967472	-47,98011761	-47,96744073	-47,7808859	-47,65505687	-48,06187016	-48,08176012	-48,01299068
Longitude	-15,83051775	-15,81785178	-16,01091248	-15,82586376	-15,87212424	-15,77811102	-15,620772	-15,90243409	-15,86627969	-16,01543252
Quantidade de demandas atendidas por mês	1.342	1.885	584	687	1.111	393	1.043	925	1.186	809
Quantidade de usuários atendidos por mês	605	821	351	467	197	601	1.088	467	873	252
Tempo médio de atendimento	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15
Tempo médio de espera	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15	00:15

10. APÊNDICE II - TABELA DE DADOS DEMANDAS POSTOS DE ATENDIMENTOS NA HORA (149025607)

Relatório das avaliações e atendimentos - Filtro: Período 01/01/2023 até 31/12/2023

Posto de Atendimento	Atendimentos*	Tempo de Atendimento	Tempo de espera	TMA	TME
NA HORA BRAZLÂNDIA	8885	1424:09:51	2266:41:49	0:09:37	0:14:35
NA HORA CEILÂNDIA	29418	6193:15:41	9410:46:21	0:12:37	0:21:13
NA HORA GAMA	21051	2839:59:49	8659:30:50	0:08:05	0:28:21
NA HORA ITINERANTE	982	131:35:53	935:32:51	0:08:02	0:54:45
NA HORA RIACHO FUNDO	16308	3419:48:56	4436:20:32	0:12:34	0:20:30
NA HORA RODOVIARIA	14288	3392:44:55	4113:57:39	0:14:14	0:16:12
NA HORA TAGUATINGA	25055	6378:05:38	4793:27:33	0:15:16	0:13:43
Total geral	115987	23779:40:43	34616:17:35	0:12:18	0:19:53

*Valores anuais das quantidade de demandas atendidas



Documento assinado eletronicamente por **JARBAS FERNANDO DA SILVA - Matr.0260016-1, Regulator(a) de Serviços Públicos**, em 04/12/2024, às 16:06, 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.



Documento assinado eletronicamente por **VINICIUS GARCIA ROCHA - Matr.0284267-X, Regulator(a) de Serviços Públicos**, em 05/12/2024, às 10:04, 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?](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
[acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)
verificador= **149202261** código CRC= **ABEAD95D**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"
SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Bairro Asa Norte - CEP 70631-900 - DF
Telefone(s):
Sítio - www.adasa.df.gov.br

00197-00002608/2024-95

Doc. SEI/GDF 149202261