

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO - COQA

Fiscalização Direta

Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto - SAE

RELATÓRIO DE FISCALIZAÇÃO DA CENTRAL 115 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. Sibirupira – Lotes 13/21 – Águas Claras – CEP: 71928-720 – Brasília-DF.

3. DADOS DA AÇÃO FISCALIZATÓRIA

Tipo	Fiscalização da Central de Atendimento 115 da Caesb	
Data da ação fiscalizatória	27/06/2025	
Localidade	BRB Serviços	Endereço: SCN QD 4 BLOCK C - Asa Norte, Brasília - DF, 70714-030

4. OBJETIVO

4.1. O objetivo dessa ação foi o de compreender, detalhadamente, a estrutura e o funcionamento nos níveis tático e operacional da Central de Atendimento 115, serviço de atendimento ao usuário por meio telefônico da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb) e fiscalizar o cumprimento da Resolução Adasa nº 14/2011, dentro dos aspectos avaliados.

5. INTRODUÇÃO

5.1. No rol de competências da Agência Reguladora de Águas e Saneamento do Distrito Federal – ADASA, descrito no art. 7º da Lei nº 4.285/2008, está o encargo de promover a qualidade e a eficiência dos serviços, bem como estimular a expansão dos respectivos sistemas, visando ao atendimento das necessidades atuais e emergentes e à universalização dos serviços aos usuários ou consumidores. Como consequência, foi editada a **Resolução Adasa nº 14/2011**, que estabelece as condições da prestação e utilização dos serviços públicos de abastecimento de água e de esgotamento sanitário no Distrito Federal. Dentre outros parâmetros, a resolução contém os critérios do atendimento prestado ao usuário, delinea responsabilidades e descreve o Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário pela Caesb. Tal quadro normativo não apenas protege os direitos dos consumidores, como também incentiva a Caesb a continuamente melhorar suas práticas de atendimento, promovendo uma relação de confiança entre a empresa e a comunidade que ela serve.

5.2. A Central de Atendimento 115 está prevista no referido contrato de adesão como canal para solicitações e reclamações do usuário, que deve funcionar 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a solicitação apresentada ser registrada e numerada. A importância da qualidade e da continuidade de tal serviço restou constatada na **Pesquisa de Satisfação dos Serviços de Água e Esgoto do Distrito Federal**, promovida pela ADASA em 2024, na qual 66,5% dos usuários que procuraram a Caesb o fizeram por meio de ligação telefônica e 9,1% por meio do WhatsApp, que está incluído nas atribuições da Central 115. Portanto, verifica-se que a central telefônica é o principal canal de atendimento aos usuários dos serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário no Distrito Federal. Por todo o exposto, a fiscalização da Central de Atendimento 115 da Caesb é uma das ações previstas no Plano Anual de Monitoramento da Qualidade do Atendimento 2025 da Coordenação da Qualidade de Atendimento (COQA) da Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto (SAE) da ADASA. A prestação do serviço deve ser acompanhada de perto para que, de forma cooperativa, seja assegurado um suporte ao cliente eficiente, transparente e responsivo aos cidadãos.

6. METODOLOGIA

6.1. A metodologia dessa ação fiscalizatória compreendeu a) uma visita técnica à Central 115, localizada em Brasília, nas dependências da BRB Serviços S.A, empresa especializada na prestação de serviço de atendimento, com a qual a Caesb mantém parceria; b) uma segunda visita à sede da Caesb, com a equipe da Ouvidoria, que supervisiona a operacionalização da Central; e c) dados secundários fornecidos pela Caesb.

6.2. Para esta finalidade, foi construído um formulário "check-list" cuja estrutura composta de nove itens a serem sinalizados.

Quadro 1: Itens avaliados na fiscalização e fundamentação

Item	Instrução	S	N	NA	Observação	Item	Instrução	S	N	NA	Observação
1	Verificar se são disponibilizadas todas as informações solicitadas pelo usuário, referentes à prestação dos serviços, e monitorado o desempenho dos atendimentos, qualquer que seja a modalidade. (Resolução nº14/11 – art. 18);					6	Verificar se é informado ao usuário que ele poderá contatar a ouvidoria da ADASA por meio do telefone 3961-4900 para que sejam tomadas as providências cabíveis quando entender que sua reclamação ou solicitação de serviço não foi atendida a contento. (Resolução nº14/11 – Contrato de Serviços Cláusula 10.2)				
2	Verificar se dispõe de sistema para atendimento aos usuários por telefone e por outros meios virtuais, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a solicitação ou a reclamação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio em meio digital (Resolução nº14/11 – art. 20);					7	Verificar se o atendimento aos usuários é realizado com a cortesia e transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos. (Resolução nº14/11 – Art. 3º inciso VIII e Contrato de Serviços Cláusula 2.1.2).				
3	Em caso quando não for possível uma resposta imediata, verificar se o prestador de serviços se comunica aos usuários no prazo máximo de 7 (sete) dias com as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços. (Resolução nº14/11 – art. 19)					8	Verificar sobre o procedimento de conclusão das demandas e abertura de novos protocolos.				
4	Verificar se é informado o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação. (Resolução nº14/11 – § 1º, art. 19)					9	Outras observações?				
5	Verificar se é mantido pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação e da execução dos serviços, valor cobrado, endereço e, sempre que possível, o sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem. (Resolução nº14/11 – § 2º, art. 19)										

Legenda: S (sim); N (não); NA (não se aplica)

7. RELATO DA FISCALIZAÇÃO

7.1. A visita à Central de Atendimento 115 realizada no dia 27/06/2025 pela Coordenação da Qualidade de Atendimento (COQA) da Superintendência de Abastecimento de Água e Esgoto (SAE) foi a primeira ação no sentido de fiscalizar a qualidade do atendimento prestado pelo canal telefônico. O objetivo consistiu em conhecer e analisar o funcionamento, a estrutura e os dados gerais da Central 115. A apresentação foi feita pelo Ouvidor da Caesb, e por funcionários da BRB Serviços, responsáveis pela operacionalização da Central 115, em razão do contrato nº 9675/2023 firmado entre as empresas.

7.2. A segunda visita técnica ocorreu na sede da Caesb, no dia 01/08/2025, e foi realizada entre a equipe da COQA e a equipe da Caesb. Os dados apresentados, todavia, eram da ouvidoria, o que foge do escopo desta fiscalização. Posteriormente, foram solicitados os relatórios pertinentes por meio do Ofício nº 54/2025 - ADASA/SAE/COQA (177759932) e por e-mail à Ouvidoria da Caesb (182570710).

7.3. a) Estrutura e funcionamento da Central 115

Na estrutura organizacional da Caesb, a Central 115 está situada na Gerência de Atendimento ao Cliente no âmbito da Ouvidoria, esta subordinada diretamente à Presidência. Segundo o representante da Caesb, esta formatação contribui para a rapidez da comunicação e das decisões.

Inicialmente, foi destacado que a Central opera 24 horas por dia, inclusive em dia não útil, com equipe composta por aproximadamente 60 atendentes em regime de revezamento. Já chegaram a operar com mais de 80 atendentes, mas o avanço da automação tem reduzido a necessidade de atendimento humano, com destaque para o uso do *chatbot* URA (Unidade de Resposta Auditável). Oportunamente, a equipe da COQA ressaltou a importância da existência, em alguma medida, do atendimento humano para resolução de temas complexos. Ademais, todos os atendimentos são gravados, inclusive com gravação da tela do operador, e ficam em arquivo por pelo menos cinco anos, conforme legislação vigente.

Foram apresentadas as salas de monitoria e de staff, compostas por supervisores, monitores, analistas de canais digitais, analistas de tráfego, dentre outros, sob liderança da gerente de operação em exercício. A sala de monitoria é responsável por auditar as ligações por meio de escutas do áudio e visualização da tela do atendente, escolhidas aleatoriamente e de forma periódica, a fim de avaliar a conformidade do atendimento. Todavia, caso o usuário avalie negativamente o atendimento na pesquisa de satisfação disponível logo após a ligação, a equipe de monitoria necessariamente realiza a escuta. Este monitoramento proporciona a reunião de informações cruciais para correções e aprimoramento da qualidade da prestação de serviço, conforme apontado pelos funcionários da BRB Serviços.

Desse modo, uma vez ao mês a gerência avalia os resultados mensais, reunidos no “Book Gerencial”, que balizará a condução dos operadores no próximo mês. Durante a visita, foram apresentados os dados consolidados até maio de 2025.

7.4. b) Treinamento e qualificação dos atendentes

A Caesb informou que, embora o treinamento inicial tenha curta duração (cerca de 15 dias), a curva completa de aprendizagem é de até seis meses, período necessário para que o atendente esteja plenamente capacitado. O atendimento exige conhecimento amplo, porém os operadores iniciantes contam com o apoio de supervisores para o bom desempenho dos atendimentos. Adicionalmente, é disponibilizada a base de conhecimento da Caesb com manuais diversos. A gerente de operações em exercício informou que não há metas de atendimento de ligações por atendente, pois o número de ligações atendidas varia de acordo com a demanda.

Após o tratamento dos dados do mês, são feitas reuniões de calibração, realizadas coletivamente e individualmente, para garantir uniformidade nas orientações e práticas dos atendentes. Em maio, por exemplo, foram realizados os seguintes treinamentos: 1. Atualização Cadastral – Atualizações do procedimento; 2. Assédio Moral; 3. Baixa de OS; 4. Escuta Ativa; 5. Furto do Hidrômetro; 6. Treinamento de LGPD; 7. Reforço/Retorno/Emergência; 8. Reclamação sobre Leitura e Entrega da Conta; 9. Protesto. Todavia, foram executadas 129 horas das 220 horas de treinamento previstas para o mês. Abaixo, o quadro com as horas previstas e executadas nos meses analisados. Em maio, por exemplo, foram realizados os seguintes treinamentos: 1. Atualização Cadastral – Atualizações do procedimento; 2. Assédio Moral; 3. Baixa de OS; 4. Escuta Ativa; 5. Furto do Hidrômetro; 6. Treinamento de LGPD; 7. Reforço/Retorno/Emergência; 8. Reclamação sobre Leitura e Entrega da Conta; 9. Protesto. Todavia, foram executadas 129 horas das 220 horas de treinamento previstas para o mês. Foi destacado que a qualidade é mensurada e valorizada por meio de campanhas internas, inclusive com premiações baseadas em indicadores de desempenho. Abaixo, o quadro com as horas previstas e executadas nos meses analisados.

Tabela 1: Dados do atendimento receptivo em 2025

Mês	Horas de treinamento previstas	Horas de treinamento executadas
Janeiro	224	192
Fevereiro	220	77
Março	220	168
Abril	236	450

Maio	220	129
Junho	220	79
Julho	220	670

Fonte: elaboração própria.

Por fim, foi divulgado que os atendentes são orientados a informar o contato da ouvidoria da Adasa apenas caso o usuário pleiteie de forma direta, uma vez que em caso de descontentamento, a ouvidoria da Caesb é a indicada.

7.5. c) Integração com a área comercial e outros canais

A Central atua em conjunto com outras áreas, como a gerência de métodos e procedimentos, que repassa diariamente atualizações procedimentais, a ouvidoria e a área comercial. A Caesb ressaltou que a Central 115 recebe, em primeira mão, o que está acontecendo nas diversas regiões administrativas, o que é de grande valia para a atuação rápida em casos de urgência. Todavia, a competência da Central limita-se ao atendimento por meio de telefone e WhatsApp. Por isso, é preciso haver uma boa comunicação com a área comercial, que efetivamente dá prosseguimento às ordens de serviço e é responsável pelos demais canais de atendimento, por meio presencial, aplicativo da Caesb e pelo Portal de Serviços. Assim, foi reconhecida a necessidade de alinhar melhor as fronteiras entre atribuições das respectivas unidades.

A integração é necessária, ainda, para que o operador informe ao usuário o status da sua solicitação, pois a comunicação sobre o andamento fica disponível no Portal de Serviços (site) como “em andamento” ou “concluído”, de forma que o acompanhamento mais detalhado só é possível caso o usuário entre em contato com a central telefônica que, segundo informações prestadas durante visita técnica, não faz esse tipo de atualização ativamente.

O sistema utilizado pela Central 115 é o GCOM, mas os operadores conseguem visualizar os dados do titular/inscrição e ordens de serviço em andamento nos sistemas da Caesb, sem, contudo, modificá-los.

Abaixo, os principais serviços disponíveis nos canais de atendimento, com destaque à Central 115.

Quadro 2: Serviços oferecidos pela Caesb nos diferentes canais de atendimento

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	✓	✓	✓	✓	✓	✓

*o atendimento presencial é realizado mediante agendamento prévio

Fonte: Caesb, 2025.

7.6. d) Dados apresentados

O Book Gerencial é a base consolidada de dados mês a mês, utilizado para acompanhamento contratual pela Caesb sobre a BRB Serviços, bem como para identificação de ajustes necessários. A Adasa solicitou à Caesb a disponibilização dos dados referentes aos meses de janeiro a julho de 2025, cujos principais indicadores serão apresentados a seguir. Destaca-se que algumas informações fornecidas na planilha enviada por e-mail divergem do Book Gerencial de Maio, consideradas como correções. Cabe registrar que, desde a primeira visita técnica, a Caesb se mostrou colaborativa com a fiscalização.

Com relação à **telefonía receptiva**, foram dirigidas à Central 255.856 chamadas, das quais 251.435 foram atendidas, o que corresponde a 98,27% do total. O **tempo médio de atendimento (TMA)** máximo foi 6 minutos e 19 segundos em maio e o menor foi de 5 minutos e 47 segundos em março. O **tempo médio de espera (TME)**, por sua vez, aquele em que o usuário aguarda o operador encontrar a informação necessária e efetuar registros necessários, registrou média máxima de 1 minuto e 19 segundos em março e mínima de 14 segundos em janeiro. No que se refere ao **abandono em espera**, o maior número foi 2.415, registrado em julho e o menor de 232, registrado em janeiro. Há a diferenciação entre desistência e abandono em espera, na qual a desistência ocorre antes do atendimento ser iniciado e o abandono, depois.

Acerca do número de **protocolos**, os dados fornecidos mostram que em todos os meses do ano a quantidade de protocolos ultrapassa o total de ligações, tendo em vista que podem ocorrer mais de dois tipos de atendimento na mesma ligação, havendo a necessidade de mais de um registro por atendimento. Todavia, a média dos protocolos registrados corretamente dos meses analisados foi de 98,78%, o que corresponde aos protocolos registrados sem erros e com os devidos encaminhamentos. Contudo, a Caesb ressaltou que, ainda que haja algum erro no cadastramento da demanda, o protocolo é eventualmente corrigido. Com relação à disponibilidade do serviço, a média foi de 99%.

Finalmente, a média do **índice de satisfação dos clientes (ISC)**, isto é, a quantidade de avaliações positivas em relação ao total, foi de 92,45% para os serviços e telefonia e 88,89% para o chat humano (WhatsApp).

No quadro abaixo, consta o compilado de dados colhidos dos meses de janeiro a julho de 2025. As cores representam o desempenho do mês de referência comparado aos demais. No caso do índice protocolos registrados, todos os meses registraram acima do exigido pela norma (100%), ou seja, cada atendimento deve ter pelo menos um protocolo e, por isso, todas estão com a melhor classificação. Portanto, a variação observada está conforme a demanda de tipos de atendimento, o que faz parte da organização interna da Caesb. Contudo, nem todos os protocolos foram registrados corretamente. Do total de protocolos, foram registrados corretamente, 0,98%, em média.

Tabela 2: Dados do atendimento receptivo em 2025

Teleatendimento receptivo	JAN/25	FEV/25	MAR/25	ABR/25	MAI/25	JUN/25	JUL/25
---------------------------	--------	--------	--------	--------	--------	--------	--------

Índice de satisfação telefonia	92,40%	92,05%	92,30%	92,50%	92,80%	92,50%	92,60%
Índice de disponibilidade do serviço	99,96%	100,00%	99,71%	100,00%	99,91%	99,73%	100,00%
Índice de protocolos registrados	111,75%	110,81%	110,11%	111,00%	110,72%	109,98%	109,45%
Índice de atendimentos registrados corretamente	98,67%	98,84%	98,88%	98,68%	98,67%	98,99%	98,75%
Ligações atendidas	99,34%	98,10%	95,58%	98,77%	99,19%	98,81%	98,02%
Tempo médio de atendimento (TMA)	00:05:52	00:05:47	00:05:57	00:06:11	00:06:19	00:06:00	00:06:00
Tempo médio de espera (TME)	00:00:14	00:00:40	00:01:19	00:00:27	00:00:18	00:00:21	00:00:35
Atendidas em até 20 segundos de espera	87,19%	77,27%	63,41%	79,17%	84,34%	82,34%	74,18%
Abandono em espera	0,66%	1,90%	4,42%	1,23%	0,81%	1,19%	1,98%

Fonte: elaboração própria.

A **Monitoria de Qualidade**, responsável pela mensuração, tratamento e uso dos dados da Central, desempenha as seguintes atividades, segundo as informações prestadas:

- Escuta/monitoração das ligações;
- Análise dos atendimentos com critérios de monitoria e procedimentos dos atendimentos;
- Fornecimento de feedback a todos os operadores;
- Elaboração e execução de plano de ação;
- Reporte ao supervisor quanto aos operadores ofensores, abaixo do desempenho da equipe;
- Calibração periódica para alinhamento de informações e procedimentos;
- Identificação de dúvidas recorrentes e sinalização à gestão da necessidade de treinamento;
- Treinamento de qualidade aos operadores contratados durante o período de integração;
- Elaboração de relatórios de desempenho da qualidade;

O **Índice de Qualidade (IQA)** é calculado com base nos atendimentos auditados pela Monitoria de Qualidade. São auditados todos os atendimentos mal avaliados, sete ligações aleatórias e sete atendimentos via WhatsApp aleatórios ao mês. Cada atendimento começa com a avaliação máxima e pode ir perdendo pontos de acordo com o questionário de avaliação. O questionário da telefonia receptiva conta com 12 tópicos em formato de perguntas, cada um com subtópicos e pesos específicos. Os tópicos são:

1. Atende prontamente?
2. Utiliza apresentação inicial?
3. Faz uso correto do retorno periódico (procedimento de espera)?
4. Cumpre com os procedimentos de atendimento?
5. Faz análises das solicitações? Tem habilidade de negociação/argumentação e flexibilidade?
6. Tem conhecimento do produto/serviço? Consulta informações disponíveis/histórico?
7. Resolve a solicitação do(a) usuário(a) oferecendo a melhor solução ou dando sugestões dos passos a serem tomados?
8. Cordialidade
9. Utiliza linguagem correta, livre de vícios de linguagem e gírias?
10. O atendimento foi conduzido de forma clara e natural?
11. Tem facilidade de escutar o(a) usuário(a)?
12. Utiliza roteiro final?

O questionário de avaliação do chat tem 11 tópicos, quais sejam:

1. Script inicial (interação rápida, gentileza)
2. Procedimento de espera
3. Cumpre com os procedimentos do atendimento?
4. Sondagem e segurança
5. Edição da resposta/comunicação
6. Conhecimento de produto
7. Didática ao explicar e resolução
8. Cordialidade
9. Atenção concentrada
10. Roteiro final
11. Roteiro de inatividade

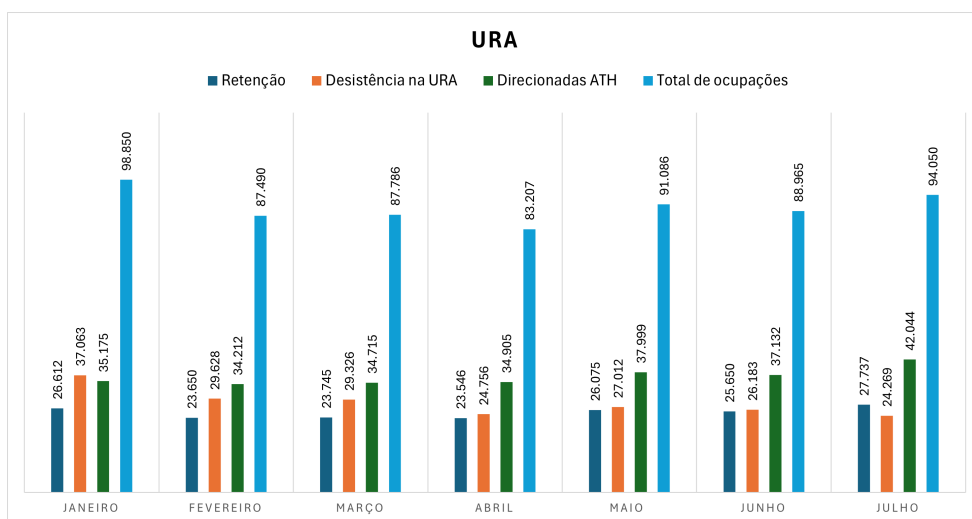
Desse modo, os Índices de Qualidade do primeiro semestre de 2025 foram 89,50% em janeiro, 89,92% em fevereiro, 89,97% em março, 89,85% em abril, 89,97% em maio, 91,44% em junho e 88,55% em julho. A média dos sete primeiros meses do ano corrente foi de 89,89%.

A **URA** (Unidade de Resposta Audível) é um chatbot projetado para simular conversas com usuários humanos, fornecendo respostas automatizadas no início da ligação, a fim de dar orientações ou fazer a triagem do tipo de serviço demandado pelo usuário. A ferramenta tem reduzido a demanda de contratação, conforme afirmou a Caesb durante visita técnica. De fato, a automação e o uso de inteligência (IA) artificial é uma tendência cada vez maior, contudo, nos sete primeiros meses de 2025, 40,57% dos atendimentos iniciados com a URA (ocupações) foram direcionados a atendentes humanos e 31,39% desistiram durante o atendimento. Este dado pode representar que o atendimento humano ainda é muito necessário.

Com relação ao atendimento pelo **WhatsApp**, o serviço disponível pelo número (61) 3029-8115, e foi lançado em abril de 2024. A Central 115 registrou 281.319 ocupações via WhatsApp, considerando as retenções faturáveis ou não, desistências e direcionamentos ao chat humano. Desses, 2,60% dos usuários necessitaram ser redirecionados para o chat humano, e 22,77% desistiram do atendimento virtual. As retenções faturáveis representam as retenções qualificadas, nos termos do contrato em

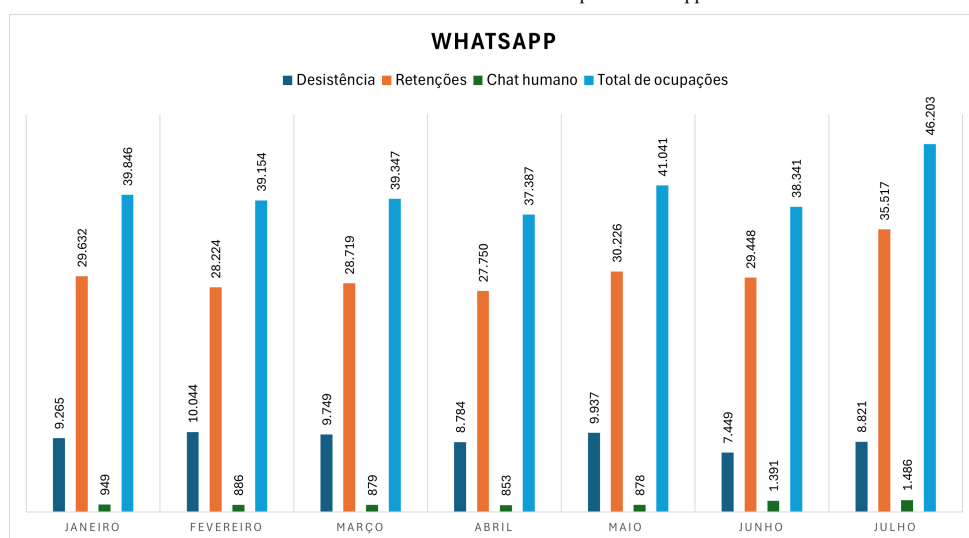
vigor entre a Caesb e a BRB Serviços, para o repasse financeiro.

Gráfico 1: Resultado do atendimento da URA



Fonte: elaboração própria.

Gráfico 2: Resultado do atendimento pelo WhatsApp



Fonte: elaboração própria.

Conforme descrito na Carta e Serviços ao Cidadão, elaborada pela Caesb, as **demandas de segundo nível** referem-se a questões que já foram tratadas pela Central 115, Escritórios Regionais ou postos do Na Hora, mas que necessitam de uma análise mais aprofundada pela Ouvidoria da empresa. Essas demandas podem envolver má qualidade dos serviços, descumprimento de prazos ou não aplicação de normas. Nos sete primeiros meses do ano, foram registradas 21.802 demandas. A classificação disponibilizada pela Caesb é por localidade e por área responsável (comercial, manutenção e demandas internas) (175633418). Segundo as informações fornecidas, o número de reclamações recebidas pela Ouvidoria a respeito da Central 115 foram:

- 26 reclamações em janeiro de 2025, das quais 10 foram julgadas procedentes;
- 20 em fevereiro, das quais 3 foram julgadas procedentes;
- 22 em março, das quais 5 foram julgadas procedentes;
- 27 em abril, das quais 5 foram julgadas procedentes;
- 14 em maio, das quais 6 foram julgadas procedentes;
- 21 em junho, das quais 5 foram julgadas procedentes; e
- 31 em julho, das quais 14 foram julgadas procedentes.

7.7. **e) Desafios**

A Caesb levantou uma preocupação quanto a divergências entre a atuação do PROCON e as normas da Adasa, especialmente no que se refere a critérios de refaturamento de contas. Foi sugerido o alinhamento com a direção do PROCON e com os postos de atendimento para reforçar o conhecimento sobre as normas regulatórias vigentes.

Finalmente, foi questionado durante a segunda visita técnica, acerca dos serviços não oferecidos pela Central 115 e Whatsapp (gráfico 2), ao que a Caesb respondeu que não há previsão contratual junto à BRB Serviços para análise de documentos.

Imagem 2 - Apresentação dos dados Central 115

Imagem 3 - Apresentação dos dado

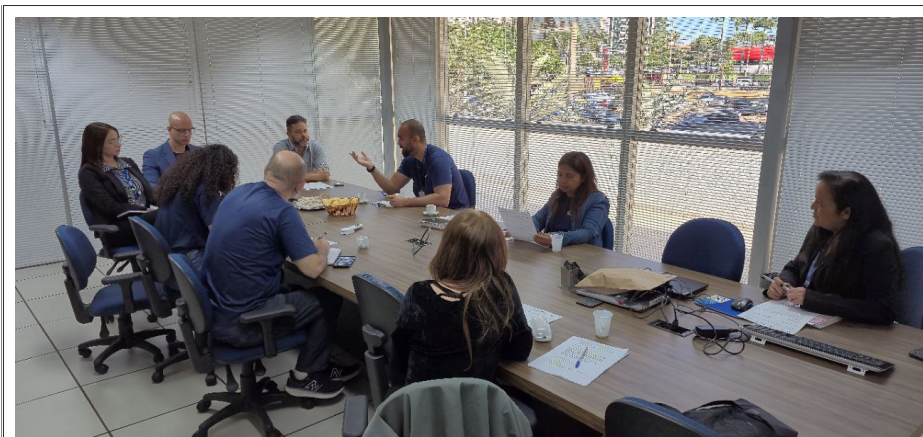
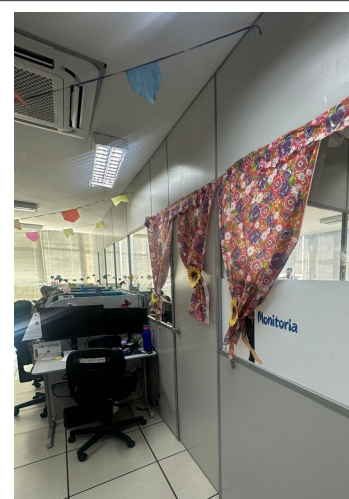


Imagem 4 - Operadores da Central 115



Imagem 5 - Sala de monit



8. ANÁLISE

8.1. PRINCIPAIS CONSTATAÇÕES IDENTIFICADAS

8.1.1. Item 1: Disponibilização de todas as informações solicitadas pelo usuário, referentes à prestação dos serviços, e monitorado o desempenho dos atendimentos, qualquer que seja a modalidade.

O monitoramento do atendimento é o que possibilita o aprimoramento da prestação de serviço. Do mesmo modo, é fonte de informação para a regulação da Adasa, em conjunto com a pesquisa de satisfação realizada a cada dois anos pela Agência.

Verificou-se, durante a visita e por meio dos dados fornecidos pela Caesb que, apesar de o treinamento ser de até duas semanas, há pessoas responsáveis por simplificar e filtrar as principais informações oriundas da Adasa para os atendentes. Ainda, fora informado que os novos contratados começam atendendo serviços mais simples, como o pedido de segunda via de conta. As estratégias para auxiliar os atendentes facilitam a capacitação dos operadores para a prestação de informações (item 7.4).

Todas as ligações são gravadas e aleatoriamente selecionadas para avaliação da Monitoria de Qualidade. Na avaliação, a ligação ou conversa de WhatsApp são submetidas a questionário de cerca de 12 itens, incluso o cumprimento dos procedimentos, a cordialidade e a linguagem clara (item 7.6). Além disso, a pesquisa de satisfação analisada mensalmente demonstra o acompanhamento do desempenho segundo a percepção dos usuários. Durante a visita, uma ligação gravada foi selecionada pela gerência para a avaliação da Adasa, com visualização de tela do computador da atendente. A ligação seguiu o padrão de atendimento apresentado.

A média do índice de satisfação dos clientes (ISC), baseado nas manifestações positivas dos usuários, foi de 92,45% para os serviços e telefonia e 88,89% para o chat humano (item 7.6) Também é calculado o Índice de Qualidade, que avalia as ligações recebidas e atendimentos pelo WhatsApp por amostragem, com média de 89,89% (item 7.6). Desse modo, percebe-se que é feito o monitoramento mensal dos atendimentos e da satisfação dos usuários atendidos.

Portanto, no item em questão a Central 115 encontra-se **DE ACORDO** com a norma. Referência legal:

"Resolução Adasa n° 14/2011, art. 18: O prestador de serviços deve disponibilizar todas as informações solicitadas pelo usuário, referentes à prestação dos serviços, e monitorar o desempenho dos atendimentos, qualquer que seja a modalidade."

8.1.2. Item 2: Sistema para atendimento aos usuários por telefone e por outros meios virtuais, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados.

A Central funciona 24 horas por dia, todos os dias (item 7.3). Com relação à disponibilidade de serviço, o Book Gerencial de Maio apresentou a soma de 409 minutos indisponível nos cinco primeiros meses e os dados finais apresentados pela Caesb mostram 190 minutos de indisponibilidade no mesmo período. Todavia, em ambos os casos, a indisponibilidade representa menos de 2% do tempo de operação (tabela 2). Portanto, fica demonstrada a capacidade de operação da Central por 24 horas, inclusive em sábados, domingos e feriados.

Ademais, 281.319 atendimentos foram iniciados via WhatsApp, considerando as desistências, direcionamentos ao chat humano e retenções faturáveis e não faturáveis do ponto de vista da Caesb para com a empresa terceirizada (gráfico 2). Assim, verifica-se que o meio é procurado com frequência pelo usuário. O WhatsApp tem se tornado uma ferramenta útil para a construção de uma relação mais próxima das empresas com os seus clientes, especialmente pela sua ampla aderência pelos brasileiros. O seu alcance chegou à prestação de serviços públicos, como meio de atendimento remoto instantâneo. Alguns serviços ainda não são disponibilizados pelo serviço telefônico e pelo WhatsApp, tais como corte a pedido, religação de água, alteração de titularidade, primeira ligação de água, parcelamento de débitos (quadro 2). A informação sobre contas pagas podem ser acessados por meio de ligação, mas não pelo WhatsApp.

O atendimento presencial é naturalmente o mais abrangente, mas devido à alcançabilidade dos meios remotos e que estes não precisam de agendamento, é favorável a expansão da lista de serviços oferecidos pelos canais em questão. Uma das formas de ampliação é a análise de documentos enviados pelo WhatsApp, que possibilitaria, por exemplo, a alteração de titularidade. Assim, a expansão do uso da ferramenta é positivo para a população, inclusive para evitar deslocamentos e atender mais facilmente pessoas com deficiência, uma vez que o uso do aplicativo permite acesso aos recursos de acessibilidade disponíveis em aparelhos celulares.

Portanto, no item em questão a Central 115 encontra-se **DE ACORDO** com a norma, **com a possibilidade de expansão**. Referência legal:

"Resolução Adasa n° 14/2011, art. 20: O prestador de serviços deve dispor de sistema para atendimento aos usuários por telefone e por outros meios

virtuais, durante 24 (vinte e quatro) horas por dia, inclusive sábados, domingos e feriados, devendo a solicitação ou a reclamação apresentada ser registrada e numerada em formulário próprio em meio digital."

8.1.3. Item 3: Comunicação aos usuários no prazo máximo de 7 (sete) dias com as providências adotadas em face de queixas ou de reclamações relativas aos serviços em que não for possível resposta imediata.

O prazo previsto na Resolução Adasa nº 14/2011 tem como premissa assegurar ao usuário uma resposta quanto ao andamento ou à conclusão de suas queixas e reclamações. Assim, o usuário deve ser devidamente informado sobre a situação da manifestação ou sobre o motivo de eventual improcedência. No caso específico das demandas de relativas a queixas ou reclamações, a Central 115 não constitui o canal destinado à comunicação ativa das providências adotadas em relação às reclamações protocoladas. Tais demandas são enquadradas como demandas de segundo nível, tratadas pela Ouvidoria da Caesb. Todavia, o usuário pode, caso queira, consultar o status de sua demanda por meio do atendimento telefônico, conforme dispõe o item 7.5.

Portanto, no item em questão, verificou-se que as providências adotadas e prazos de resposta em face de queixas e reclamações estão regulamentadas por **legislação específica sobre o serviço de ouvidoria**, não contemplado no escopo desta fiscalização. Referência legal:

"Decreto 36.462/2015. Art. 3º Para os efeitos deste decreto consideram-se manifestações de ouvidoria as seguintes:

1 - RECLAMAÇÃO: manifestação de desagrado, uma queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou do servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo; (...)"

"Art. 24. Recebida a manifestação pelo órgão responsável, este terá o prazo de até dez dias para informar ao manifestante as primeiras providências adotadas."

8.1.4. Item 4: Número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação.

No âmbito da Central 115, foi informado pela Caesb que todas as ligações geram um protocolo de atendimento que pode ser comunicado durante a ligação ou por SMS para o número da ligação, a critério do cliente. Não obstante, nem todos os protocolos foram registrados corretamente pelo operador (tabela 2). Ao informar o protocolo da ligação em um novo atendimento, o usuário pode tomar conhecimento do andamento das ordens de serviço iniciadas anteriormente. O protocolo é relevante para a Caesb e para o usuário. Para a Caesb, além de ser uma obrigação legal, é relevante para conseguir identificar a demanda, quando foi feita ou deve ser realizada e por quem. Para o usuário, o protocolo serve para o acompanhamento da solicitação, bem como é importante para, em processos administrativos e judiciais, possibilitar a correta verificação.

Portanto, no item em questão, a Central 115 encontra-se **DE ACORDO** com a norma. Referência legal:

"Resolução Adasa nº 14/2011, art. 19 § 1º: O prestador de serviços deve informar o número do protocolo de atendimento quando da formulação da solicitação ou reclamação."

8.1.5. Item 5: Guarda, pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos, dos registros das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação e da execução dos serviços, valor cobrado, endereço e, sempre que possível, o sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem.

Segundo informação da Caesb, os registros das ligações em áudio e em imagem ficam guardados pelo tempo de 5 (anos), no mínimo (item 7.3). A importância de tal guarda deve-se ao respaldo para eventuais confirmações necessárias sobre o conteúdo das ligações. Por isso, manter em arquivo as ligações por 5 (cinco) anos, é essencial para a segurança do consumidor e do prestador de serviços. Ainda, sendo a Adasa a segunda instância administrativa, os registros de reclamações e solicitações feitos em todos os canais constituem acervo relevante para os devidos esclarecimentos e para a tomada de decisão.

Portanto, no item em questão, a Central 115 encontra-se **DE ACORDO** com a norma. Referência legal:

"Resolução Adasa nº 14/2011, art. 19, § 2º: O prestador de serviços deve manter pelo prazo mínimo de 5 (cinco) anos registro atualizado das reclamações e solicitações dos usuários, com anotações do objeto, horários e datas da solicitação e da execução dos serviços, valor cobrado, endereço e, sempre que possível, o sistema de abastecimento de água ou de esgotamento sanitário a que se referem."

8.1.6. Item 6: Informação acerca da ouvidoria da ADASA por meio do telefone 3961-4900 para que sejam tomadas as providências cabíveis quando entender que sua reclamação ou solicitação de serviço não foi atendida a contento.

Acerca do cumprimento da Resolução, a Caesb informou que em casos de insatisfação, a Ouvidoria da Caesb é a indicada para o usuário. Todavia, o número da ouvidoria da Adasa pode ser informado, **caso o usuário pleiteie de forma direta** (item 7.4). A Ouvidoria da Adasa é o canal de atendimento para receber reclamações, sugestões e elogios relacionados aos serviços e atividades da agência e regulados. Da mesma forma, recebe denúncias sobre atos ilícitos relacionados a recursos hídricos, esgotamento sanitário, drenagem urbana e resíduos sólidos. Além disso, atua na resolução de conflitos setoriais e na análise de casos apresentados pelos cidadãos por meio do ParticipaDF, canal gerido pela Controladoria-Geral do Distrito Federal e disponível para reclamações, elogios e demandas relacionadas à lei de acesso à informação no âmbito do Distrito Federal.

Portanto, no item em questão, a Central 115 encontra-se **DE ACORDO** com a norma. Referência legal:

"Resolução Adasa nº 14/2011, Anexo V: Contrato de Adesão, Cláusula 10.2. Sempre que o usuário entender que sua reclamação ou solicitação de serviço não foi atendida a contento, poderá contatar a ouvidoria da ADASA por meio do telefone 3961-4900 para que sejam tomadas as providências cabíveis."

8.1.7. Item 7: Atendimento aos usuários realizado com a cortesia e transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos.

Os dados apresentados mostram que o índice de satisfação durante o ano de 2025 foi superior a 92% em todos os meses. Não é a avaliação ideal, porém, interpreta-se a satisfação não está relacionada exclusivamente ao atendimento da Central 115, que atua em conjunto com outros setores da Caesb, como o setor de manutenção, com o maior número de demandas de segundo nível. Além disso, as ligações são selecionadas aleatoriamente para análise da equipe de monitoria, que preenche um questionário avaliando, inclusive, a cordialidade e a comunicação correta das informações (item 7.6). Ademais, todas as ligações avaliadas negativamente são auditadas pela equipe de monitoria, visando o aprimoramento. Desse modo e a princípio, não foram identificados desvios relacionados à cortesia e à transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos.

Portanto, no item em questão, a Central 115 encontra-se **DE ACORDO** com a norma. Referência legal:

"Resolução Adasa nº 14/2011, art. 3º, VIII. É de responsabilidade do prestador de serviços de abastecimento de água e esgotamento sanitário a cortesia no atendimento aos usuários e a transparência nas informações para a defesa dos interesses individuais e coletivos."

Resolução Adasa nº 14/2011, Anexo V, Contrato de Adesão, Cláusula 2.1.2. Ser atendido com cortesia, rapidez e eficiência."

8.1.8. Itens 8 e 9: Outras observações

a) Atualmente, a Caesb disponibiliza os seguintes canais de atendimento: Portal de Serviços, Aplicativo, Central 115, WhatsApp, Escritórios Regionais e postos do Na Hora (quadro 2). Dessa forma, observa-se que a Companhia atende ao disposto no Contrato de Adesão de Prestação de Serviços Públicos de Abastecimento de Água e Esgotamento Sanitário (Resolução Adasa nº 14/2011, Anexo V), que estabelece a obrigatoriedade de canais presencial, telefônico e eletrônico. Não obstante o cumprimento da norma mencionada, verifica-se a oportunidade de aprimoramento, especialmente no canal telefônico. Como referência de **boa prática**, destaca-se a iniciativa da Companhia de Saneamento Básico do Estado de São Paulo (**Sabesp**), que adota práticas inclusivas, como o serviço de vídeo em Libras (Língua Brasileira de Sinais) e o atendimento telefônico adaptado para pessoas com deficiência auditiva e de fala, realizado por meio de aparelhos TDD (Telecommunication Device for the Deaf).

À luz do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que assegura o direito à **acessibilidade** e à igualdade de oportunidades no acesso a serviços públicos e privados, a ampliação dos recursos acessíveis nos canais de atendimento da Caesb representa não apenas o atendimento a uma exigência legal, mas também um avanço no fortalecimento da autonomia e da dignidade das pessoas com deficiência.

b) Durante a fiscalização presencial, a Caesb apontou que parte das decisões proferidas pelo **Procon** em desfavor da Companhia estão em situação conflitante em relação ao disposto nas resoluções da Adasa. Para sanar eventuais dúvidas existentes, a Coordenação da Qualidade de Atendimento (COQA) da Superintendência de Água e Esgotamento Sanitário (SAE) está produzindo um material informativo/educativo a ser distribuído nos postos do Procon, Administrações Regionais e nos Postos de Atendimento Na Hora e Caesb. Espera-se que a ação amplie a difusão do conhecimento a respeito dos direitos e deveres do usuário, diminua a quantidade de reclamações e processos administrativos, o desencontro no entendimento dos normativos e auxilie o cidadão a procurar o canal de atendimento mais adequado à sua demanda.

9. RECOMENDAÇÕES

ITEM	ASSUNTO	PROBLEMA / CONSIDERAÇÃO	RECOMENDAÇÃO
9.1	Monitoramento da Central 115	a) Procura significativa pela Central 115; b) Estrutura de atendimento é, de forma geral, satisfatória, com possibilidade de melhoria.	Que a Caesb persevere no monitoramento detalhado, o qual pode servir de referência no setor.
9.2	Oferta de serviços	a) Necessidade de agendamento nos escritórios regionais; b) Oferta limitada de serviços pela Central 115; c) Atendimento com pessoa humana via telefonia e chat humano possibilitam resolução de problemas mais complexos e contempla público com baixo letramento digital.	Expansão dos serviços oferecidos pelo WhatsApp, em momento oportuno de contratação ou renovação de contrato, de forma a contemplar a análise documental simples.
9.3	Comunicação do andamento das solicitações	a) A transparência é responsabilidade do prestador de serviços (Resolução Adasa nº 14/2011, art. 3º); b) A Central 115 não é o canal escolhido para comunicar ativamente as providências tomadas sobre solicitações, sendo o Portal de Serviços o principal meio para esta finalidade; c) Necessidade de integração suficiente das áreas envolvidas para que, por meio do WhatsApp ou Portal de Serviços, o usuário tenha resposta satisfatória sobre a solicitação protocolada.	a) Preenchimento, no Portal de Serviços, sobre qual providência foi tomada acerca da demanda registrada junto ao prestador; b) Comunicação ao usuário via WhatsApp, por meio de mensagem automática, quando houver mudança de status da demanda no Portal de Serviços.

10. DETERMINAÇÕES

10.1. Que a Companhia forneça à Adasa, com periodicidade semestral — de janeiro a junho e de julho a dezembro de cada ano, os dados relativos à Central 115, até o dia 20 do mês subsequente ao término de cada semestre, para fins de acompanhamento do canal de atendimento objeto desta fiscalização.

10.1.0.1. Para tanto, os dados devem ser disponibilizados conforme planilha anexa (182582127), acrescidos da informação sobre a **quantidade de desistências em espera da telefonia receptiva, no Repositório de Informações da Caesb.**

CAMILLA DE MOURA ALVES

Reguladora de Serviços Públicos

JARBAS FERNANDO DA SILVA

Regulador de Serviços Públicos

RAFAEL MACHADO MELLO

Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto - SAE



Documento assinado eletronicamente por **RAFAEL MACHADO MELLO - Matr.0127459-7, Superintendente de Abastecimento de Água e Esgoto da ADASA**, em 19/12/2025, às 10:39, 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 **JARBAS FERNANDO DA SILVA - Matr.0260016-1, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 19/12/2025, às 15:05, 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 **CAMILLA DE MOURA ALVES - Matr.0286203-4, Regulador(a) de Serviços Públicos**, em 19/12/2025, às 15:05, 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= **188789037** código CRC= **BE57C33E**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SAIN Estação Rodoferroviária de Brasília, S/N - Bairro Asa Norte - CEP 70631900 -

Telefone(s):

Sítio - www.adasa.df.gov.br