

»Entrevista | LUÍS ANTÔNIO DE ALMEIDA REIS| PRESIDENTE DA CAESB

Gestor destaca a utilização de tecnologia e os projetos da companhia para garantir segurança hídrica e melhorar atendimento ao cliente. “Mesmo assim, aconselhamos a população a gastar a água com consciência”, ressalta

Davi Pereira/CB/D.A Press



“Reservatórios do DF estão acima do nível”

» LUIZ FELLIPE ALVES

O presidente da Companhia de Saneamento Ambiental do Distrito Federal (Caesb), Luís Antônio de Almeida Reis, destacou, no CB.Poder — parceria do Correio Braziliense com a TV Brasília — de ontem, o empenho da companhia em garantir a segurança hídrica da população do DF, mesmo em cenários de

crise. Além disso, ressaltou a evolução tecnológica no sistema da empresa para evitar que clientes sejam cobrados indevidamente nas contas mensais. Às jornalistas Samanta Sallum e Mila Ferreira, Reis apresentou a nova assistente virtual da companhia, Iná, que utiliza inteligência artificial para auxiliar os clientes.

Sobre a segurança hídrica. A Caesb está preparada para abastecer a população mesmo em um cenário de crise?

Os dois reservatórios que temos (Santo Antônio do Descoberto e Santa Maria) estão praticamente cheios. O reservatório de Santa Maria está 20% mais cheio do que no mesmo período do ano passado. O do Descoberto está entre 12% e 15% acima do nível registrado em 2025. Estamos sempre alertas para o período de seca em Brasília, mas estamos com uma tranquilidade hídrica. Mesmo assim, aconselhamos a população a gastar com consciência, porque além de cara, a água é um recurso finito. No início desta semana, recebi representantes da engenharia que prepararam o balanço hídrico. Ficou indicado na apresentação que, mesmo com um aumento de consumo, estamos com uma situação bastante estabilizada. Um levantamento feito pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) e pelo Instituto de Planejamento Territorial e Urbano do Distrito Federal (IPDF) indicam que, em 2042, vamos ter um pico de 3,2 milhões de habitantes no DF. Para essa população, teríamos que gastar entre 10 e 11 mil litros por segundo, atualmente, conseguimos ter esse volume.

O que a Caesb tem feito para evitar que os clientes sejam cobrados de forma indevida nas contas de água?

Emitimos cerca de 10 milhões de contas por ano. O nosso número de reclamações não chega a mil. Entendemos a indignação, o cliente recebe uma conta mais cara, mas trabalhamos muito para o número continuar sendo reduzido. Todo nosso regramento é feito pela Adasa (Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do DF), que tem um regulamento bem rígido. Temos algumas ferramentas automáticas que barram uma conta a ser emitida quando ela atinge um pico muito superior em relação à média do consumo anterior daquela residência, por exemplo. Nesses casos, o cliente recebe um aviso informando que a conta foi retida por algum problema e que irá passar por uma vistoria. Quando isso acontece, também recomendamos procurar um caça-vazamentos para identificar o problema dessa conta mais alta.

A Caesb está com um atendimento baseado na inteligência artificial, que é a Iná. Como ela funciona?

Assim que o cliente entrar no site, ele vai perceber essa nova interface. Ela está em atividade há pouco mais de três semanas e realizou mais de 3,4 mil demandas da população. Diferente dos chatbots, que possuem respostas pré-programadas, o atendimento pela Iná acontece de forma personalizada. Por exemplo, você pergunta ao serviço qual foi o mês de 2025



Os dois reservatórios que temos (Santo Antônio do Descoberto e o de Santa Maria) estão praticamente cheios. O reservatório de Santa Maria está 20% mais cheio do que no mesmo período do ano passado. O do Descoberto está entre 12% e 15% acima do nível registrado em 2025”

“Com a Iná, o cliente pode pedir informações sobre conta, consumo e também fazer denúncias de ligações ilegais”

em que você teve o maior consumo e a Iná vai responder na hora sobre isso. É um sistema muito simples e intuitivo. Quando nossos servidores desenvolveram a assistente, prezaram pela segurança dos dados dos clientes, por isso, o login é feito via GovBR. Com a Iná, o cliente pode pedir informações sobre conta, consumo e também fazer denúncias de ligações ilegais.

Além da Iná, a Caesb tem outro canal de atendimento?

Também temos nosso canal de WhatsApp. Esse serviço é muito simples de ser utilizado, principalmente, para urgências na rua. O comerciante ou outro cliente vê um vazamento e pode mandar a localização diretamente no WhatsApp, do mesmo jeito que a gente envia a localização para algum amigo. O nosso sistema recebe a localização e abre uma ordem de serviço automaticamente para resolver esse problema da forma mais rápida possível.

A Caesb também tem um canal de atendimento para emergências?

Nós temos os canais de emergência, até porque, temos ordens de serviço que possuem até sete dias para serem resolvidas, outras precisam ser resolvidas em até três dias e outras em até 24 horas. Então, as nossas ordens de serviço que não foram resolvidas são mínimas. Por exemplo, temos 12 na Região Sul inteira e oito na Região Norte (do DF). Temos o total controle dessas ordens e das emergências que são relatadas à Caesb.

A empresa também tem trabalhado na retirada de plantas do Lago Paranoá. Por que é importante fazer essa retirada?

Todas as nossas bacias possuem uma incidência maior ou menor dessas plantas. Essa vegetação não é uma espécie de alga, é como se fosse uma alface. Mapeamos as áreas com maior incidência dessas plantas e vamos com

um barco para fazer a coleta. Na época da seca, período em que nasce muito dessas plantas, temos mais operações para fazer essa retirada. Trabalhamos com um ciclo de retirada para também evitar o nascimento de mais plantas. Fazemos isso também com o lodo no Lago Paranoá, com máquinas especializadas. Esse material não é descartado. Estamos avançando nas técnicas de reutilização com o pessoal do Emater para melhorar os fertilizantes e fornecer esse insumo para os agricultores.

Quando discutimos recursos hídricos, também falamos muito de desperdício. Como está a taxa de desperdício no DF?

O número de perda no DF tem caído a cada ano. Hoje, temos por volta de 29% a 30% de taxa de perda. Essa perda também é dividida em categorias, como grandes vazamentos, grandes redes. Quando isso acontece, temos que ter um atendimento imediato, para evitar um desperdício muito maior. É uma tarefa que requer um esforço muito grande da companhia, porque precisamos identificar muito rápido o que gerou esse vazamento, se foi desgaste da tubulação ou algum outro problema. Além disso, também utilizamos um mapa de calor para identificar áreas críticas e com risco maior de acontecer vazamentos, como Vicente Pires, que passou por um processo de urbanização recente. Temos feito muitos processos de troca de tubulações em regiões como Vicente Pires, Sol Nascente e Pôr do Sol.



Aponte a câmera do celular para assistir a entrevista completa