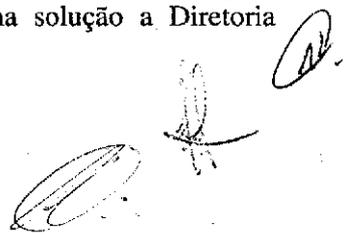


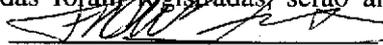
ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 007/2018, REALIZADA EM 07 DE NOVEMBRO DE 2018, EM BRASÍLIA/DF.

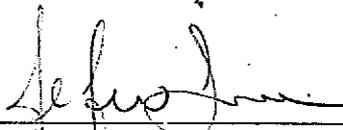
Aos sete dias do mês de novembro do ano de dois mil e dezoito, às nove horas, no Auditório Humberto Ludovico da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – Adasa, Setor Ferroviário, Parque Ferroviário de Brasília, Estação Rodoferroviária, Ala Norte Térreo, Brasília, Distrito Federal, realizou-se a Sessão Presencial da Audiência Pública nº 007/2018, que teve como **OBJETIVO**: obter subsídios e informações adicionais referente à minuta de resolução que estabelece os procedimentos de atendimento e das atividades de ouvidoria no âmbito da Adasa e dá outras disposições. **PAUTA**: 1 – recepção de expositores e participantes inscritos; 2 – composição da mesa pelo Cerimonial; 3 – abertura das atividades pelo Presidente da Sessão; 4 – apresentação técnica do assunto pela Adasa; 5 - apresentação técnica do assunto pela CAESB; 6 – pronunciamento dos inscritos; 7 – outros pronunciamentos; 8 – encerramento. Compuseram a mesa os Senhores: Sr. **Jorge Werneck Lima**, Diretor da Adasa, presidindo a Sessão; Sr. **João Carlos Teixeira**, Ouvidor da Adasa; Sr. **Ivan Pereira Prado**, Chefe do Serviço Jurídico da Adasa; Sr. **Francisco Rodrigo Sábado de Castro**, Secretário Geral da Adasa; e a Sr. **César Augusto Cunha Campos**, representante da Assessoria de Ouvidoria da Adasa. **DESENVOLVIMENTO DOS TRABALHOS**: Abrindo as atividades, foi executado o Hino Nacional Brasileiro. Em seguida o Sr. **Jorge Werneck Lima**, Presidente da Sessão, cumprimentou a todos os presentes e declarou aberta a sessão. Então a Mestre de Cerimônia passou a palavra ao Sr. **César Augusto Cunha Campos**, Regulador de Serviços Públicos da Adasa, para a apresentação técnica. Em sua apresentação, o Sr. **César** abordou os principais pontos: Objetivo: estabelecer e regulamentar os procedimentos de atendimento e das atividades de Ouvidoria; Base Normativa: Lei nº 4.285/2008; Lei nº 4.896/2012 e Decreto nº 36.462/2015; Lei nº 9.784/1999; Regimento Interno da Adasa; Resolução Adasa nº 14, de 27 de outubro de 2011 e Resolução Adasa nº 21, de 25 de novembro de 2016; Competência Administrativa da Adasa como instância final; Atividade de Ouvidoria Setorial e Atividade de Ouvidoria Institucional; Dirimição de Conflito Setorial (fluxo processual); Reclamações contra os Prestadores de Serviços, requisitos para recepção de reclamação contra a CAESB, SLU e a NOVACAP; Posicionamento da Assessoria de Ouvidoria da Adasa; Fluxo de Processo (análise em 2ª instância); Dirimição de Conflitos de Recursos Hídricos; Dirimição de Conflitos (mediação e conciliação); Comandos para os Prestadores de Serviços. Em continuação, o Mestre de Cerimônia passou a palavra ao Sr. **Marcos Aurélio**, respondendo pela Ouvidoria da CAESB. O Sr. **Marcos Aurélio**, procedeu as seguintes considerações sobre a minuta de resolução: Fundamentação Legal Incompleta; Extrapolação de Competências, Lei nº 4.285/2008, art. 7º, art. 8º; Capítulo II, Conflito entre os Dispositivos Legais (prazos); Estrutura do Documento Incompatível com o Conteúdo, art. 9º, maior clareza; Indefinição de Tratativas para as Manifestações, art. 10; Ausência de Requisitos para Definição das Procedências, art. 13; Afronta à Lei nº 4.285/2008, art. 19; Excesso de Poder ao Ouvidor, art. 24; Capítulo IV, Da Análise em Segunda Instância, art. 25 e art. 26; Capítulo VI, Dos Prestadores de Serviços Regulados, art. 44 (alteração da redação); Seção III, Dos Prazos, art. 45 (alteração da redação incisos I e II e exclusão do inciso III); Seção IV, Das Notificações, art. 46 (alteração da redação); Capítulo VII, Das Disposições Finais, art. 47 e art. 49 (alteração da redação). A palavra foi retornada ao **Presidente da Sessão** que franqueou a palavra aos presentes inscritos. Foi dada a palavra a Sra. **Sra. Adeilde Matias C. de Araújo**, representante da CAESB, que observou que existem vários níveis de atendimento ao usuário como exemplo o telefone 115; que a Ouvidoria da CAESB terá que se adequar as normas (prazo); e que questões não previstas na minuta de resolução deverão ser decididas pela Diretoria Colegiada da Adasa. Com a palavra a Sra. **Aline Batista de Oliveira**, representante da CAESB, que sugeriu que a análise referente às manifestações dos usuários de recursos hídricos em 1ª e 2ª instância deveria ficar a cargo da CAESB e a Ouvidoria da Adasa para dirimição de conflitos e caso o Ouvidor não conseguisse chegar a uma solução a Diretoria





Agência Reguladora de Águas, Energia
e Saneamento Básico do Distrito Federal

Colegiada da Adasa tomara a decisão; enfatizou a necessidade do prestador de serviços “se defender”, ampla defesa do contraditório e finalizou informando que na minuta de resolução não está contida, de forma mais abrangente, o fluxo processual, instâncias e instruções. A palavra retornou então ao Presidente da Sessão, Sr. **Jorge Werneck Lima**, que agradeceu a presença e participação e informou que todas as questões abordadas foram registradas, serão analisadas e finalizou a Sessão. Nada mais havendo para constar eu,  **Francisco Rodrigo Sábatto de Castro**, Secretário-Geral, lavrei a presente ata que, após lida e aprovada, será assinada pelo Presidente da Sessão e pelo representante da Assessoria de Ouvidoria da Adasa.



Jorge Werneck Lima
Diretor
Presidente da Sessão



César Augusto Cunha Campos
Assessoria de Ouvidoria da Adasa