

Assunto: Proposta de Resolução que visa estabelecer e Regulamentar os procedimentos de atendimento e das atividades de Ouvidoria no âmbito da ADASA e dá outras disposições.

I. OBJETO

1. Esta nota técnica tem por objetivo apresentar a análise técnica sobre a proposta inicial de Resolução que visa estabelecer os procedimentos de atendimento e das atividades de Ouvidoria no âmbito da ADASA e dá outras disposições.

II. INTRODUÇÃO

2. O Ouvidor da ADASA no esforço de instituir e estruturar a Ouvidoria da Agência de modo a se tornar um órgão que possa contribuir com o controle e a participação social na regulação dos serviços públicos e na gestão dos recursos hídricos, aprovou em junho de 2016 o 1º Plano de Ação de Ouvidoria da ADASA para o biênio 2016/17.
3. Foi contemplado no planejamento dentre outros projetos, aqueles estruturantes para a Ouvidoria.
4. O principal projeto estruturante é o que estabelece as regras de processo de atendimento e de Ouvidoria, pois ele conseguirá passar para os usuários e para as demais unidades administrativas da ADASA uma racionalidade da relação entre os usuários e a Agência, quando no exercício das Atividades da Ouvidoria Setorial.
5. Esta proposta de Resolução está intimamente ligada à efetiva implementação da unidade administrativa responsável pelas atividades de Ouvidoria.
6. Assim pretende-se desenvolver a Ouvidoria da ADASA como um serviço que tem por objetivo apoiar exclusivamente ao Ouvidor na execução de suas atribuições, sendo a ele vinculado.
7. Esta nota técnica é uma versão final e tem como embasamento as experiências adquiridas pela ouvidoria quando da realização dos atendimentos aos usuários.

III. REUNIÕES PREPARATÓRIAS

8. Para a finalização da proposta hora submetida à Diretoria Colegiada, foram realizadas diversas reuniões com os prestadores de serviços regulados com o intuito de aperfeiçoar o texto normativo, bem como para trazer à realidade o mínimo de estrutura normativa comum a todos os prestadores de serviços.
9. As reuniões foram realizadas conforme tabela abaixo:

Data / Hora	Participantes	Prestador de Serviços
06/12/2016 – 10h às 13h	Samira; César; Aline; Marcos; Germani; Eduardo.	CAESB
12/12/2016 – 10h às 13h	César; Mauro; Marcos; Eduardo	CAESB
19/12/2016 – 10h às 12h	César; Samira; Fabiano; Bruno	Novacap; SLU
23/03/2017 – 14h às 17h	Servidores da ADASA	

10. A metodologia para as reuniões foi apresentar, inicialmente, os objetivos da ADASA ao estruturar sua Ouvidoria, seguida pela apresentação da proposta da norma e diálogo sobre os pontos que geram maior impacto aos prestadores de serviços.
11. Após encaminhada a Diretoria Colegiada, a referida minuta de resolução apresentou mudanças no que diz respeito a estruturação e texto normativo até a sua versão final, disponibilizada para a análise geral e que será submetida à audiência pública.

IV. ANÁLISE DA PROPOSTA NORMATIVA

12. A proposta de normativo teve por objeto:
 - a. Estabelecer as diretrizes, os princípios e o desenvolvimento das atividades da Ouvidoria da ADASA;
 - b. O modo pelo qual se dará o atendimento das manifestações dos usuários na ADASA, com ênfase para as manifestações denominadas “Reclamações” e “Denúncias”;
 - c. O modo pelo qual se desenvolverá os processos de Ouvidoria e suas interconexões com as decisões da Diretoria Colegiada, em especial os recursos e os mecanismos de dirimção de conflitos;
 - d. A base mínima de deveres das ouvidorias dos prestadores de serviços;
 - e. As regras de comunicações entre a Ouvidoria da ADASA e a dos prestadores de serviços;

- f. Os embasamentos mínimos para o estabelecimento dos requisitos de futuro sistema informatizado para o recebimento, tratamento e respostas das manifestações dos usuários; e,
- g. As regras para as notificações e a contagem dos prazos.

13. Para atender aos objetivos acima colimados, a proposta normativa foi desenvolvida inicialmente com 50 artigos distribuídos em 7 Capítulos assim dispostos:

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPITULO II - OUIDORIA DA ADASA

Seção I – Das Consultas Realizadas

CAPITULO III - DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Seção I – Das Reclamações

Seção II - Das Denúncias

CAPITULO IV – DA ANÁLISE EM SEGUNDA INSTÂNCIA

CAPITULO V – DA DIRIMIÇÃO DE CONFLITOS

Seção I – Da Mediação

Seção II - Da Conciliação

CAPITULO VI – DOS PRESTADORES DE SERVIÇOS REGULADOS

Seção I – Dos Deveres

Seção II – Da Comunicação

Seção III - Dos Prazos

Seção IV – Das Notificações

CAPITULO VII - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

14. Levando em consideração os princípios constitucionais, estabelecidos do Artigo 37 da Constituição Federal de 1988, que a administração pública direta e indireta devem obedecer e o artigo 5º da Lei 13460/2017, que estabelece as diretrizes a serem seguidas pelos prestadores de serviço público, foram consideradas as Diretrizes para a Ouvidoria da ADASA:

- I** - agir com presteza, urbanidade, impessoalidade e celeridade;
- II** - atuar na prevenção e na dirimção de conflitos, preferencialmente pela autocomposição;
- III** - buscar a participação e o controle social na gestão dos recursos hídricos, bem como na prestação e regulação dos serviços;
- IV** - responder satisfatoriamente as manifestações dos usuários e dos demais agentes; e,
- V**- reunir, tratar e disponibilizar informações com o fim de contribuir para o aprimoramento da gestão institucional e do processo decisório.

15. Foram contempladas como atividades a serem desenvolvidas pela Ouvidoria da ADASA.

- I** - recepção, tratamento e resposta às manifestações dos usuários de recursos hídricos;
- II** - recepção, tratamento e resposta às manifestações dos usuários dos serviços públicos regulados;
- III** - instrução processual quando da interposição de recurso à Diretoria Colegiada;
- IV** - atuação em processos visando dirimir conflitos; e,
- V** - promoção e execução de atividades de participação e controle social.

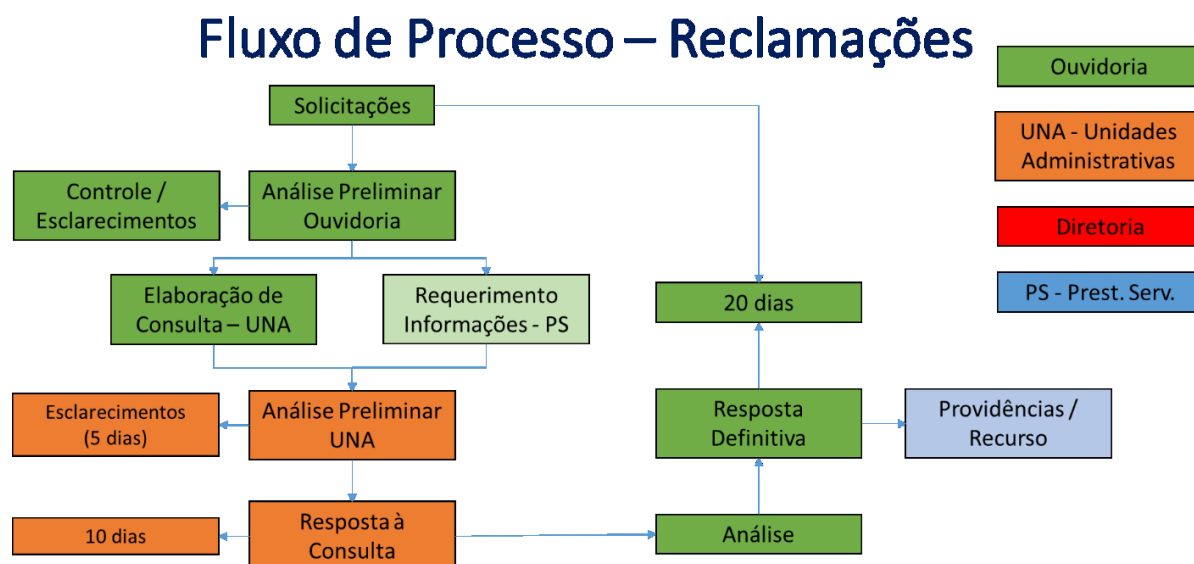
16. As manifestações dos usuários estão classificadas como:

- I.** Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de regulamentos e de serviços prestados pela ADASA;
- II.** Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- III.** Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da ADASA;
- IV.** Solicitação de esclarecimento: requerimento quanto à interpretação pela ADASA de normativo por ela expedido ou utilizado.
- V.** Pedido de informação: requerimento de informação amparado pela Lei nº 4.990/2012;
- VI.** Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público, inclusive o prestado pela ADASA, quando da gestão de recursos hídricos;
- VII.** Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da fiscalização ou do Controle Interno da Agência.

- 17. As manifestações dos usuários serão recepcionadas pelo processo de atendimento, que irá analisar e responder as manifestações.
- 18. Para tratamento das manifestações ficará previsto até duas instâncias decisórias em relação às manifestações apresentadas pelos cidadãos.
- 19. Numa primeira instância a própria Ouvidoria da ADASA se posiciona quanto à procedência ou improcedência da manifestação do usuário.
- 20. As manifestações de solicitação de esclarecimento, pedido de informação e reclamação, são as únicas modalidades das quais as partes, quando insatisfeitas, poderão interpor recurso, visto que são manifestações mais robustas e que exigem posicionamento da Agência.
- 21. Das manifestações nas quais a Ouvidoria da ADASA necessite de esclarecimentos da área técnica, o órgão expedirá consultas para a unidade administrativa com competência sobre o tema.
- 22. A ideia que estas consultas internas sejam formalizadas por meio da criação de quesitos, que posteriormente poderão ser utilizados para responder as manifestações futuras sobre mesmo tema, diminuindo assim as consultas e dando maior liberdade para que as unidades administrativas da ADASA possam desenvolver suas efetivas atividades.
- 23. As solicitações de esclarecimentos e os pedidos de informações serão tratados conforme a Lei nº 4.990/2012 e com Instrução Normativa da ADASA.

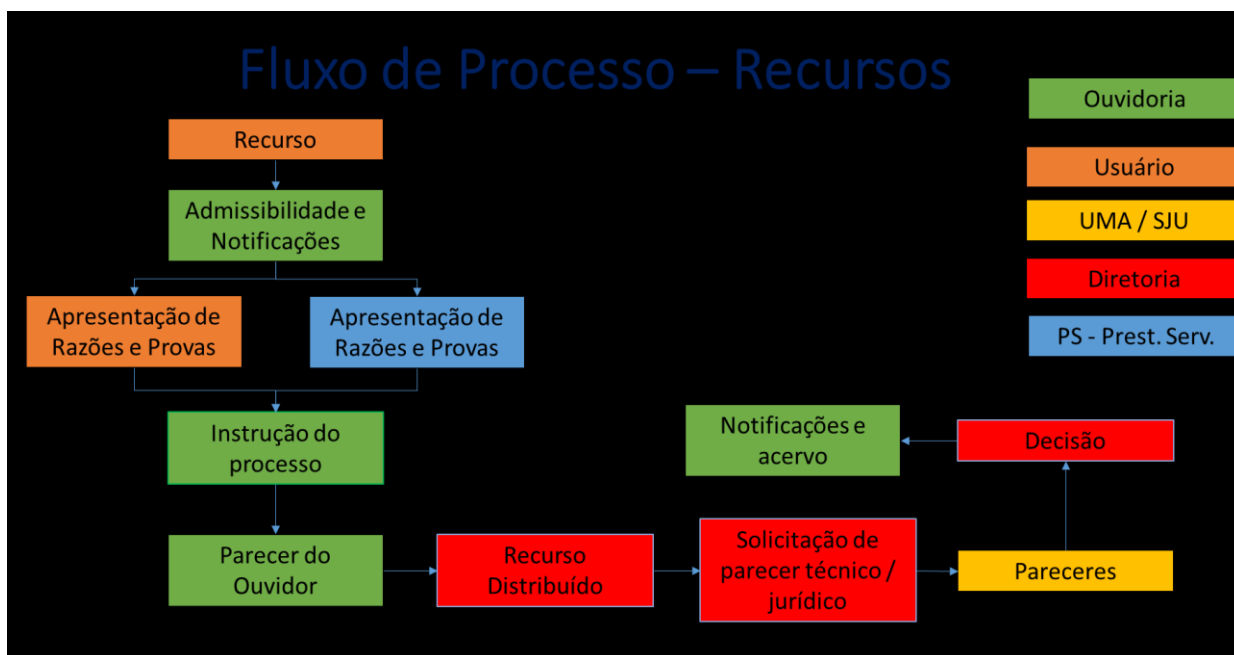
24. As solicitações de serviços, realizados em especial para a gestão de recursos hídricos é atividade atípica da ouvidoria, e por tanto não é cabível recurso das decisões da Superintendência de Recursos Hídricos na Ouvidoria, este tipo de recurso seguirá o trâmite previsto no Regimento Interno.
25. As denúncias poderão versar sobre atos dos usuários de recursos hídricos, sobre atos do prestador de serviços e ainda sobre os atos de servidores da ADASA.
26. As duas primeiras espécies de denúncias serão recebidas pela Ouvidoria e encaminhadas diretamente para apreciação da unidade administrativa competente. A denúncia quanto ao ato de servidor da ADASA será encaminhada, diretamente ao Diretor-Corregedor para as providências que entender cabíveis.
27. Para as manifestações: Sugestão; Elogio; Solicitação de serviços e Denúncia, serão consideradas encerradas o atendimento da Ouvidoria com a entrega do nº de protocolo. Maiores informações sobre os encaminhamentos internos da manifestação poderão ser obtidas por meio de requerimento de informações.
28. Especial atenção foi dada para a manifestação “Reclamação”, a qual exige da ADASA resposta definitiva, já que esta tem grande potencial para se tornar um conflito que poderá ser futuramente judicializado.
29. A Reclamação poderá se dar por insatisfação dos serviços prestados pela ADASA ou em virtude da má prestação dos serviços públicos regulados.
30. Recebida a Reclamação, a Ouvidoria encaminhará para o usuário o protocolo do atendimento e solicitará ao prestador de serviços os dados do atendimento do mesmo, quando for o caso.
31. Para ser capaz de analisar as manifestações, em especial as de solicitação de esclarecimento, pedido de informação e reclamação, a Ouvidoria poderá enviar consulta para as unidades administrativas competentes.
32. A unidade administrativa consultada irá realizar uma análise preliminar podendo solicitar, quando for o caso, maiores esclarecimentos.
33. Satisfeita com os dados enviados pela Ouvidoria, a unidade consultada responderá a Ouvidoria no prazo de até 10 (dez) dias.
34. Ficou estabelecido que as reclamações somente se desenvolverão na ADASA se o usuário tiver realizado os devidos protocolos no atendimento do prestador de serviços e nas respectivas ouvidorias, bem como ter aguardado os prazos para a resposta oriunda do serviço de atendimento.
35. Recebida a reclamação pela ADASA, o prestador de serviços deverá, no prazo da consulta:
 - h. Encaminhar à ADASA os dados do atendimento e de sua Ouvidoria; e,
 - i. Exercer seu direito de contraditório e ampla defesa.
36. Até o posicionamento definitivo da Ouvidoria da ADASA é facultado ao prestador de serviços informar à ADASA que finalizou as providências para solucionar o objeto da reclamação, reconhecendo a procedência da mesma.
37. É importante salientar que, o *Posicionamento da Ouvidoria da ADASA* não impõe ao prestador de serviços quaisquer sanções, mas abre a possibilidade para uma ação de fiscalização da ADASA, bem como de decisão cogente por parte da Diretoria Colegiada.

38. Foi previsto que para as reclamações por descumprimento de prazo, será obrigação do prestador de serviços realizar o agendamento gratuito para a execução da solicitação.
39. Abaixo segue o fluxo simplificado da manifestação de Reclamação em nível de atendimento em 1ª instância:



40. A denúncia demandará ações ou das fiscalizações setoriais da ADASA ou da Correição da Agência.
41. A denúncia será realizada perante a Ouvidoria da ADASA que a encaminhará para a unidade administrativa cuja temática seja afeta.
42. A unidade administrativa poderá, por sua vez, solicitar maiores esclarecimentos ao manifestante, por intermédio da Ouvidoria.
43. Isto se faz necessário porquê o denunciante poderá solicitar sigilo sob suas informações.
44. A resposta à Ouvidoria será de 10 (dez) dias contados do recebimento dos esclarecimentos ou do recebimento da manifestação, conforme cada caso e poderá versar sobre o arquivamento ou sobre o agendamento da fiscalização.
45. A denúncia relativa a atos de servidores da ADASA será encaminhada diretamente para o Diretor Corregedor.
46. Da análise em segunda instância das manifestações dos usuários e da dirimição de conflito foram tratados nos capítulos IV e V, respectivamente.
47. A análise em segunda instância das manifestações dos usuários decorrerá da interposição de recurso e se configurará no posicionamento do Ouvidor e no julgamento do processo pela Diretoria Colegiada. Os recursos poderão ser:
- a. Contra posicionamento final da Ouvidoria da ADASA; ou,
 - b. Pelo não cumprimento espontâneo de posicionamento da Ouvidoria da ADASA.

48. A posição da Ouvidoria não é uma posição cogente ou imperativa, contudo, tal posição também não pode ser simplesmente repelida, uma vez que houve uma manifestação estatal, ainda que pendente de coercitividade.
49. Para tanto, o trabalho de conscientização que uma Ouvidoria deve realizar frente aos interlocutores é bastante árduo e sua prevalência somente se dará com o tempo, quando verificada a plenitude e a juridicidade de suas posições, as quais serão paulatinamente referendadas pelo órgão máximo da instituição.
50. Foi previsto que a análise de segunda instância, se inicia com a interposição de recurso pelos interessados e culmina na decisão terminativa da Diretoria Colegiada.
51. Após instruído o processo o mesmo será remetido ao Ouvidor para emissão do parecer no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período.
52. A Diretoria Colegiada poderá acolher integralmente o parecer do Ouvidor e quando isto ocorrer o relatório e os votos individuais poderão simplesmente chancelar o parecer.
53. Abaixo segue o fluxo simplificado da análise em 2ª instância:



54. A Ouvidoria da ADASA, juntamente com o Ouvidor poderão atuar na tentativa de Dirimção de Conflitos, por meio de técnicas de autocomposição, ou quando estas não forem viáveis, submeter o conflito para apreciação e decisão administrativa final da Diretoria Colegiada.
55. Os métodos autocompositivos que são de competência da Ouvidoria são: a mediação e a conciliação, que poderão ser realizadas apenas por servidores da ADASA, de carreira ou comissionados.
56. É importante verificar que está havendo uma movimentação tanto da União, quanto do DF em estruturar câmaras de mediação, o que coloca grande risco à competência da Agência sobre o tema, vez que a ADASA poderá se ver obrigada a encaminhar processos para as câmaras de mediação centrais.

57. Qualquer pessoa jurídica ou física, capaz, desde que seja parte, poderá requerer a dirimição de conflito pela Ouvidoria da ADASA para solução de uma controvérsia com os prestadores dos serviços regulados por esta Agência, ou entre os usuários de recursos hídricos.
58. A Mediação é um procedimento fundamentado no diálogo, na cooperação e na voluntariedade, no qual um terceiro imparcial colabora com os envolvidos para que estes possam chegar à melhor saída possível para o problema que enfrentam.
59. Sempre que necessário, será solicitada a designação de servidores das unidades administrativas para a prestação de apoio técnico à equipe de mediação e de conciliação.
60. Os responsáveis pelo procedimento de mediação, inclusive os apoiadores técnicos das unidades administrativas da ADASA não poderão testemunhar ou tomar parte em arbitragem, processo administrativo ou judicial sobre o objeto da controvérsia.
61. Por sua vez a Conciliação é o procedimento de dirimição de conflito iniciado pela ADASA, mediante requerimento, no qual as partes interessadas conseguem, com a intervenção do conciliador imparcial, chegar a um acordo para o conflito de interesses.
62. Na Conciliação existe uma ação mais ativa do Conciliador para que as partes cheguem a um acordo.
63. O conciliador atuará como facilitador do acordo entre os envolvidos, criando um contexto propício ao entendimento mútuo, à aproximação de interesses e à harmonização das relações.
64. Diretoria Colegiada sempre deverá homologar os acordos em que, para sua consecução, seja necessário ato do colegiado.
65. Se ao final dos procedimentos autocompositivos o acordo for inviável, a Ouvidoria da ADASA poderá solicitar às partes a juntada de documentos para a elaboração do parecer do Ouvidor, que será submetido à Diretoria Colegiada da ADASA para decisão administrativa final sobre a questão.
66. Aproveitou-se a oportunidade da proposição de normativo para também regulamentar os pontos mínimos que deverão ser utilizados pelos prestadores de serviços para a implantação de suas ouvidorias.
67. É certo que prestadores como a CAESB que trabalham exclusivamente com recurso próprio oriundo de tarifa e já possuem, por necessidade experimentada, serviço de atendimento e Ouvidoria muito bem estruturada.
68. O desafio maior será promover a manutenção no SLU e na NOVACAP estruturas mínimas para que o usuário possa obter um canal inicial com o prestador de serviços.
69. Para tanto está sendo requerido que os prestadores de serviços públicos regulados pela ADASA implementem seus serviços de atendimento e suas Ouvidorias, adequadamente dimensionadas, acessível a todos os usuários, bem como deve possibilitar o requerimento de informações, esclarecimento de dúvidas e o encaminhamento de sugestões, elogios, reclamações e denúncias.
70. Ao ter uma ouvidoria estruturada o usuário poderá chegar até a ADASA com uma manifestação já robustecida e ciente das possibilidades da intervenção do Regulador.
71. Deste modo evitar-se-á que a ADASA seja confundida pela sociedade como o prestador de serviços regulados que deve atender a suas solicitações de serviços, deixando claro o seu

espaço de atuação, já que os prestadores de serviços deverão se estruturar para realizar estas atividades.

V. FUNDAMENTO LEGAL

72. Lei Distrital nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008;
73. Lei nº 9.784 /1999 recepcionada pelo Distrito Federal pela Lei nº 2.834/2001;
74. Lei Distrital nº 4.896/2012;
75. Decreto Distrital nº 36.462, de 23 de abril de 2015;
76. Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
77. Lei Distrital nº 4.990 de 12 de dezembro de 2012;
78. Decreto Distrital nº 34.276, de 11 de abril de 2013; e,
79. Regimento Interno da ADASA.

VI. DA CONCLUSÃO E DOS ENCAMINHAMENTOS

80. Ao longo da formação da proposta normativa, a minuta em anexo é a sexta versão, resultante de diversas reuniões com as unidades administrativas e da Diretoria da Agência, do Prestador de Serviços e da Ouvidoria Geral do Distrito Federal.
81. Reconhecendo a importância da participação social no aprimoramento do processo normativo da ADASA e considerando que a minuta se encontra amadurecida suficientemente para sua colocação em Audiência e Consulta Pública, solicito o encaminhamento do presente processo para a análise da Diretoria Colegiada com vias de obter autorização para que sejam tomadas as providências para a realização destas etapas.

SAMIRA IASBECK DE OLIVEIRA SOARES

Ouvidoria da ADASA

Mat. 191.777-3

CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS

Ouvidoria da ADASA

Mat. 195.376-1

VII. DA AUTORIZAÇÃO PARA PROSSEGUIMENTO

1. Autorizo o encaminhamento sugerido para que sejam realizadas as etapas de controle social.
2. Encaminhe-se o processo para análise de legalidade pelo Serviço Jurídico, e em não havendo óbice, para a Diretoria Colegiada da ADASA, com o intuito de autorizar a realização de audiência e consulta pública.

JOÃO CARLOS TEIXEIRA
OUVIDOR DA ADASA