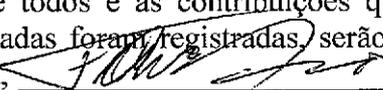


**ATA DA AUDIÊNCIA PÚBLICA Nº 007/2019, REALIZADA EM 17 DE SETEMBRO DE 2019, EM BRASÍLIA/DF.**

Aos dezessete dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezenove, 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 ao Vivo da Audiência Pública nº 005/2019, que teve como **OBJETIVO**: obter subsídios e informações adicionais referente a minuta de resolução que regulamenta as atividades de ouvidoria no âmbito da Adasa. **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 – pronunciamento dos inscritos; 6 – outros pronunciamentos; 7 – encerramento. Compuseram a mesa os Senhores: Sr. **Jorge Werneck Lima**, Diretor da Adasa, presidindo a Sessão; Sr. **Ivan Pereira Prado**, Chefe da Assessoria Jurídico-Legislativa da Adasa; Sr. **Rodrigo Sábatto de Castro**, Secretário-Geral da Adasa; Sra. **Cristiane Martins de Sousa Nava Castro**, Assessora 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, prestou alguns esclarecimentos (instruções/orientações) sobre os trabalhos durante a audiência e declarou aberta a sessão. Então o Mestre de Cerimônia passou a palavra à Sra. **Cristiane Martins de Sousa Nava Castro**, Assessora da Assessoria de Ouvidoria para a apresentação técnica. Ao iniciar sua apresentação, a Sra. **Cristiane** detalhou os seguintes pontos: Breve Histórico, com a nova versão apresentada; Sistemas de Ouvidoria no Distrito Federal; Ouvidoria da Adasa, Ouvidoria Setorial (Caesb, Novacap, SLU) e Ouvidoria Institucional (a própria Adasa); Funções da Ouvidoria: (i) trata de assuntos que causem transtorno ou dano; (ii) subsidia o administrador público na tomada de decisão; e (iii) representa um termômetro; Entrada de Demanda (canal); Relatório do Segundo Trimestre de 2019 da Adasa (manifestações recepcionadas por todos os canais de atendimento e por tipo de manifestação); Destaques da Minuta de Resolução. O **Presidente da Sessão** franqueou a palavra aos presentes inscritos. Foi dada a palavra ao Sr. **Bruno Marques**, Ouvidor, Serviço de Limpeza Urbana – SLU que manifestou sobre algumas dúvidas para usuário leigo; fluxo de atendimento; registro protocolado; solicitou melhor entendimento sobre a prestação de serviços entre atendimento da ouvidoria e atendimento técnico e finalizou solicitando melhores esclarecimentos, também, sobre fiscalização. A palavra retornou à Sra. **Cristiane Martins de Sousa Nava Castro** que prestou esclarecimentos sobre as dúvidas apresentadas quanto ao registro protocolado, fiscalização (atuação do órgão regulado) e atendimento. O **Presidente da Sessão** franqueou a palavra aos presentes que não fizeram inscrição prévia. Como não houve manifestação o **Presidente da Sessão** agradeceu a participação de todos e as contribuições que foram recebidas, informou também 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 pela Assessora da Assessoria de Ouvidoria.



**Jorge Werneck Lima**  
Diretor  
Presidente da Sessão



**Cristiane Martins de Sousa Nava Castro**  
Assessora  
Assessoria de Ouvidoria