

# Carta de Orientação ao Cidadão

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





# Sumário

<b>Conheça a ADASA</b> .....	<b>5</b>
<b>Acesse a ADASA</b> .....	<b>6</b>
<b>Atividades</b> .....	<b>7</b>
Regulação do Uso dos Recursos Hídricos .....	8
Outorga do Uso dos Recursos Hídricos .....	9
Monitoramento dos Recursos Hídricos .....	10
Fiscalização do Uso dos Recursos Hídricos .....	11
Solução dos Conflitos Decorrentes do Uso dos Recursos Hídricos .....	12
Regulação da Prestação dos Serviços Públicos .....	13
Fiscalização da Prestação de Serviços Públicos Regulados .....	14
Solução dos Conflitos Decorrentes da Prestação dos Serviços Públicos .....	15
Educação Ambiental .....	16
<b>Saiba mais</b> .....	<b>17</b>
<b>Considerações Finais</b> .....	<b>20</b>





# CARTA DE ORIENTAÇÃO AO CIDADÃO

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

## Sobre a Carta

A Carta de Orientação da ADASA ao Cidadão é um dos documentos elaborados pela Agência com o intuito de instruir, orientar e capacitar o cidadão. As atividades realizadas pela ADASA são atividades típicas de órgão de Estado, a qual possui a função de gerir, normatizar e fiscalizar bem e serviços públicos no âmbito de sua competência.

## Conheça a ADASA

### CONTEXTO

É importante iniciar esta Carta informando-o que, é do Distrito Federal, a Titularidade (que implica o planejamento, a normatização, a execução e a fiscalização) dos serviços públicos de abastecimento de água, esgotamento sanitário, limpeza urbana e manejo dos resíduos sólidos, drenagem e manejo das águas pluviais urbanas.

O mesmo podemos dizer com relação à titularidade do Distrito Federal quanto à regulação, à fiscalização, à outorga, ao monitoramento, e ao controle do uso dos recursos hídricos no Distrito Federal.

Porém, se essas funções se destacam pela complexidade do serviço a ser realizado e requerem altos conhecimentos técnicos, econômicos e financeiros, o governo delega essas funções a instituições especializadas na prestação de tais serviços públicos, inclusive na qualidade de concessionárias.



Numa sequência histórica, quando o acúmulo dos serviços públicos em mãos dessas prestadoras concessionárias se tornou mais complexos, é chegada a hora da busca de uma melhor prestação do serviço dentro das ideias de produtividade e eficiência. A partir disso, surge a ideia da criação das agências reguladoras.

Dada a importância crescente desses temas para a sociedade, nasce a ADASA, Agência Reguladora que determina a eficiência e a qualidade para os prestadores dos serviços públicos delegados, além de cuidar da gestão (quantidade e qualidade) dos recursos hídricos do Distrito Federal, não só para a atual como também para as gerações futuras.

A Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal – ADASA foi criada em 2004, por proposta iniciativa do Poder Executivo e aprovada pelo Poder Legislativo, nos termos da Lei Distrital nº 3.365, de 16 de julho de 2004. A ADASA foi reestruturada pela Lei nº 4.285, de 26 de dezembro de 2008, para regular e fiscalizar maior gama de serviços regulados.

A ADASA é uma autarquia dotada de regime especial e personalidade jurídica de direito público, com autonomia patrimonial, administrativa e financeira, e prazo de duração indeterminado e vincula-se à Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Recursos Hídricos - SEMARH, da estrutura organizacional do Governo do Distrito Federal.

O regime especial conferido é caracterizado, sobretudo, por mandato fixo e não coincidente de seus diretores, independência decisória, diretoria organizada em forma de colegiado e última instância administrativa, para a qual devem ser recorridos os conflitos setoriais.

A ADASA possui ainda uma Ouvidoria independente, cujo titular possui mandato fixo de 2 (dois) anos, sendo nomeado pelo Governador do Distrito Federal, após análise de lista tríplice elaborada pela Diretoria Colegiada desta Agência e, em seguida à sabatina da Câmara Legislativa do Distrito Federal.

Constitui finalidade básica da ADASA a regulação dos usos das águas e dos serviços públicos de competência originária do Distrito Federal, bem como daqueles realizados no âmbito geopolítico ou territorial do Distrito Federal que venham a ser delegados a ela por órgãos ou entidades federais, estaduais ou municipais, em decorrência de legislação, convênio ou contrato.



## Conheça a ADASA

- Contexto
- Negócio
- Missão
- Visão
- Proposta de Valor

### Negócio *(O Que Fazemos?)*

Regulação dos serviços públicos e gestão sustentável dos recursos hídricos do Distrito Federal e delegados.

### Missão *(Por Que Existimos?)*

Sua missão institucional é regular e promover a gestão sustentável dos recursos hídricos, a qualidade e universalização dos serviços públicos de energia e saneamento básico, em benefício da sociedade do distrito federal.

### Visão Para 2020 *(O Que Pretendemos Ser?)*

Ser reconhecida como referência nacional na regulação e promoção da gestão sustentável dos recursos hídricos e da qualidade e universalização dos serviços públicos de saneamento básico.

### Proposta De Valor *(O Que Agrega Valor Ao Nosso Serviço?)*

Proposta De Valor (O que acrescenta valor ao serviço prestado pela ADASA?)

- Qualidade e Universalização dos Serviços Públicos Regulados;
- Mercado Estável, Seguro e Equilibrado;
- Segurança Jurídico aos Investidores no Setor;
- Direito de Uso dos Recursos Hídricos Assegurado;
- Autonomia e Transparência das Ações Regulatórias;
- Pronto Atendimento às Demandas;
- Informação e Conhecimento;
- Servidores com Qualidade Técnica de Excelência

Todos estes itens são sempre pautados pela Ética.

## Acesse a ADASA

- **Atendimento ao Usuário**
- **Ouvidoria**
- **Protocolo**
- **Centro de Documentação**

### Geral

- Portal ADASA <http://www.adasa.df.gov.br>, no link: "Atendimento ao Cidadão",
- Carta, ofício ou de forma presencial em nosso endereço: Setor Ferroviário – Parque Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, Sobreloja Ala Norte - CEP 70631-900 - Brasília/DF, horário de atendimento das 09h às 17h.
- Telefone: (61) 3961-4900, horário de atendimento das 09h às 12h e 13h às 17h;
- E-mail: [ouvidoria@adasa.df.gov.br](mailto:ouvidoria@adasa.df.gov.br)

Ouvidor: João Carlos Teixeira

O acesso à Ouvidoria da ADASA, em relação à reclamações dos serviços públicos regulados e dos conflitos, só será admitida após consulta à Ouvidoria da Concessionária, quando a resposta não for satisfatória ao cidadão.

O acesso à Ouvidoria da ADASA, para os demais casos de sua competência, poderá se dar de forma direta.

### Específico

#### Ouvidoria

Ouvidoria – OUV  
Telefone: (61) 3961-4900  
E-mail: [ouvidoria@adasa.df.gov.br](mailto:ouvidoria@adasa.df.gov.br)  
Responsável: João Carlos Teixeira.

#### Protocolo

Protocolo Geral  
Telefone: (61) 3961-4930  
E-mail: [protocolo@adasa.df.gov.br](mailto:protocolo@adasa.df.gov.br)  
Responsável: Emiliana Ribeiro Kotzent.

#### Centro De Documentação

Arquivo e Biblioteca  
Telefone: (61) 3961-4914  
E-mail: [cedoc@adasa.df.gov.br](mailto:cedoc@adasa.df.gov.br)  
Responsável: Rodrigo Sábado





## Atividades

• **Usuário de Serviços Públicos**

• **Usuário de Recursos Hídricos**

• **Prestador de Serviços**

• **Parceiros Institucionais**

As atividades desenvolvidas pela ADASA estão organizadas na carta de acordo com os interessados:

### Atividades voltadas

- Ao usuário de serviços públicos (abastecimento de água e esgotamento sanitário, manejo e drenagem de águas pluviais urbanas e limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos)
- Ao usuário de recursos hídricos (outorga, fiscalização e monitoramento)
- Ao prestador de serviços (CAESB, TERRACAP, NOVACAP, SLU, governo em geral)
- De parceria institucional (IBRAM, UNESCO, entre outros)



## Regulação do Uso dos Recursos Hídricos

### O que é?

É a elaboração de atos normativos que visam regulamentar os processos de outorga, fiscalização, monitoramento e compartilhamento harmônico dos recursos hídricos. Além de assegurar o controle quantitativo e qualitativo dos usos da água e o efetivo exercício dos direitos de acesso à água. Por este meio busca-se assegurar o uso racional dos recursos hídricos, e a compatibilização dos usos múltiplos.

### Como ter conhecimento dos atos produzidos?

Após elaboração das resoluções normativas, elas são publicadas no DODF e divulgadas no site da Agência.

### Como participar da elaboração desses atos?

No processo de elaboração destes normativos existe um momento importantíssimo de participação e de controle social, no qual os setores interessados e a população em geral é convocada, por meio de audiências ou consultas públicas, a conhecerem a minuta do normativo e a contribuir para sua finalização, antes de sua publicação formal.

### Onde encontrar?

Todas as normas legais e atos de regulação expedidos pela ADASA estão disponíveis em [www.adasa.df.gov.br](http://www.adasa.df.gov.br)





## Outorga do Uso dos Recursos Hídricos



### O que é?

A outorga de direito do uso dos recursos hídricos é um ato administrativo, mediante o qual o Poder Público autoriza ao outorgado fazer uso da água ou promover interferência em corpos hídricos por determinado tempo, finalidade e condição expressos no respectivo ato.

Aprovada a emissão da outorga é feita sua publicação no DODF e também há divulgação no Site da Agência. Para efeito de análise técnica, a outorga deve contar com suporte de sistemas e programas que privilegie uma ampla gama de dados técnicos hidrológicos, pedológicos (referentes ao solo), climatológicos; imagens de satélite; sistema georreferenciado de dados, dentre outros, para embasar as análises dos pedidos de outorga.

### Quem deve requerer?

Se uma pessoa (física ou jurídica) quiser fazer uso das águas de um rio, lago, canal ou mesmo de águas subterrâneas, terá que solicitar uma autorização (Outorga) à ADASA. O uso mencionado refere-se, por exemplo, à captação de água para processo industrial ou irrigação, ao lançamento de efluentes industriais ou urbanos, ou ainda à construção de obras hidráulicas como barragens, canalizações de rios, execução de poços profundos, etc.

### Como requerer?

Preencher formulário próprio disponível no site: [www.adasa.df.gov.br](http://www.adasa.df.gov.br), ou dirigir-se pessoalmente até os canais de atendimento ao usuário na Agência, observando a documentação necessária.



## Monitoramento dos Recursos Hídricos

### O que é?

Ação referente a instalação, operação e manutenção de rede hidrometeorológica e telemétrica do Distrito Federal, promovendo e coordenando suas atividades, em harmonia e cooperação com os órgãos e entidades públicas e privadas que a compõem ou a utilizem, e integrá-la às redes nacionais. O objetivo dessa ação é dispor de dados quantitativos e qualitativos dos principais cursos d'água do Distrito Federal e da distribuição e quantidade de chuva precipitada em todo território do DF.

### Como ter conhecimento dos dados produzidos pelo monitoramento?

Os dados produzidos pelo monitoramento podem ser adquiridos por meio do Portal de Recursos Hídricos, disponível no site da ADASA.



## Fiscalização do Uso dos Recursos Hídricos



### O que é?

A fiscalização do uso dos recursos hídricos consiste num procedimento no qual a ADASA atua com o poder de polícia conferido a fiscalização do uso dos recursos hídricos em unidades hidrográficas distribuídas em bacias, verificando o uso regular (outorga), as captações e lançamentos irregulares nos corpos hídricos. Trata-se de uma atividade regular coberta em sua maioria de programação própria anual, verificada a criticidade via monitoramento da rede da Agência.

### Quem pode requerer?

Usuário de recursos hídricos, cidadão que tenha conhecimento de eminente risco à segurança hídrica e o próprio poder público.

### Como requerer?

A fiscalização do uso de recursos hídricos poderá ser solicitada pelos canais de atendimento da Ouvidoria da ADASA por meio de denúncia.

Esta denúncia poderá ser encaminhada via e-mail, carta ou presencialmente (por escrito) contendo um relato do ocorrido, fotos, localização exata e dados dos envolvidos.

A denúncia, após análise preliminar pela fiscalização de recursos hídricos, poderá ser arquivada, decorrer em fiscalização imediata ou ser programada, de acordo com os indícios apresentados pelo denunciante.

## Solução dos Conflitos Decorrentes do Uso dos Recursos Hídricos

### O que é?

A ADASA poderá atuar na solução de conflitos por meio da:

I - Medição, processo não adversarial (isto é, de solução negociada entre as partes), confidencial e voluntário, com base no diálogo, em que um mediador (terceiro imparcial) colabora com os envolvidos em um conflito para que estes possam chegar a um acordo viável.

II - Conciliação, quando a ADASA atua de forma mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial.

As duas técnicas são norteadas por princípios como informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual.

A ADASA atua imparcialmente e trabalha o diálogo com os usuários de recursos hídricos em prol de uma convivência harmônica quanto aos usos múltiplos da água.

### Quem pode requerer?

Usuários de recursos hídricos outorgados ou em processo de outorga pela ADASA.

### Como requerer?

A solução de conflitos da ADASA poderá ser solicitada pelos canais de atendimento da Ouvidoria da ADASA, ou seja, deverá ser encaminhada a solicitação via e-mail, carta ou presencialmente (por escrito) com informação do ocorrido e dados dos envolvidos.



## Regulação da Prestação dos Serviços Públicos

### O que é?

Elaboração normativos com o intuito de regulamentar a qualidade, os processos de outorga, a fiscalização, o controle e a avaliação da prestação de serviços públicos. Assegura a universalização e a qualidade dos serviços públicos de saneamento e delegados.

A regulação também visa a emissão de atos que garantam a estabilidade econômica-financeira dos atores envolvidos na prestação desses serviços, garantindo aos usuários modicidade tarifária.

### Como ter conhecimento dos atos produzidos?

Uma vez elaboradas, as resoluções normativas são publicadas no DODF e divulgadas no site da Agência.

### Como participar da elaboração desses atos?

No processo de elaboração destes normativos existe um momento importantíssimo de participação e de controle social, no qual os setores interessados e a população em geral é convocada, por meio de audiências ou consultas públicas, a conhecerem a minuta do normativo e contribuir para sua finalização, antes de sua publicação formal.



## Fiscalização da Prestação dos Serviços Públicos Regulados



### O que é?

Fiscalização da prestação dos serviços públicos é a atividade na qual a ADASA atua com o poder de polícia conferido aos servidores imbuídos desta finalidade, cujo objetivo é verificar o fiel cumprimento das normas legais e regulamentares, bem como os atos de outorga firmados com os prestadores dos serviços públicos regulados.

A necessidade de fiscalização dos serviços públicos surge para a Administração Pública porquê, pela transferência da execução dos mesmos para entidades especializadas, a Administração Pública não transfere a titularidade do serviço, mas apenas sua execução. Por isso a Agência reguladora necessita zelar por uma prestação de serviço público adequado ao pleno atendimento dos usuários, observando as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade e cortesia.

Compete à ADASA fiscalizar os serviços públicos prestados no Distrito Federal referentes: ao abastecimento de água e esgotamento sanitário; à limpeza urbana e manejo de resíduos sólidos; à drenagem e manejo de águas pluviais urbanas.

A fiscalização insere-se na parte regulamentar da atividade estatal, podendo abranger vários aspectos, tais como: o material, referente à execução da atividade objeto da delegação; o técnico, referente à observância dos requisitos estabelecidos nas leis, planos, especificações, regulamentos e cláusulas contratuais; o financeiro, indispensável para o equilíbrio econômico-financeiro; e o legal, que diz respeito à observância das normas legais e regulamentares.

Ademais, a ADASA, sempre que possível, adota uma fiscalização de caráter preventivo e educativo com ações concretas focadas em evitar e não apenas em punir erros.

### Quem pode requerer?

A fiscalização da irregularidade na prestação dos serviços públicos regulados poderá ser solicitada pelos canais de atendimento da Ouvidoria da ADASA, por meio de denúncia.

A denúncia poderá ser encaminhada via e-mail, carta ou presencialmente (por escrito) devendo conter um relato do ocorrido, fotos, localização exata e demais informações julgadas pertinentes.

A denúncia, após análise preliminar pela fiscalização dos serviços públicos, poderá ser arquivada, ou decorrer em fiscalização imediata ou ser programada, de acordo com os indícios apresentados pelo denunciante.





## Solução dos Conflitos Decorrentes da Prestação dos Serviços Públicos



### O que é?

Processo não adversarial (isto é, de solução negociada entre as partes), confidencial e voluntário, com base no diálogo, em que um mediador (terceiro imparcial) colabora com os envolvidos em um conflito para que estes possam chegar a um acordo viável. A mediação tem sido considerada como método alternativo ao longo e custoso processo judicial.

A ADASA poderá atuar na solução de conflitos por meio:

Da mediação, processo não adversarial (isto é, de solução negociada entre as partes), confidencial e voluntário, com base no diálogo, em que um mediador (terceiro imparcial) colabora com os envolvidos em um conflito para que estes possam chegar a um acordo viável.

Da Conciliação, quando a ADASA atua de forma mais ativa, porém neutra com relação ao conflito e imparcial.

As duas técnicas são norteadas por princípios como informalidade, simplicidade, economia processual, celeridade, oralidade e flexibilidade processual, e são consideradas como métodos alternativos ao longo e custoso processo judicial.

### Quem pode requerer?

Usuário de serviços públicos, enfrentando algum tipo de conflito na prestação de serviços públicos regulados pela Agência ou sobre fatos decorrentes dessa prestação, após terem exaurido a possibilidade de negociação direta entre as prestadoras de serviços públicos e seus usuários.

### Como requerer?

A solução de conflitos realizadas pela ADASA poderá ser solicitada pelos canais de atendimento da Ouvidoria da ADASA, ou seja, deverá ser encaminhada a solicitação via e-mail, carta ou presencialmente (por escrito).

A requisição deverá conter o relato do ocorrido e dados dos envolvidos, além dos protocolos dos atendimentos anteriores que comprovem a tentativa de resolução direta com a entidade regulada.

## Educação Ambiental



### O que é?

Procedimento que visa promover a educação ambiental hídrica da população urbana e rural do DF, integrada aos sistemas de saneamento, com vistas à melhoria da quantidade e qualidade dos recursos hídricos e do desenvolvimento humano sustentável.

Algumas finalidades específicas:

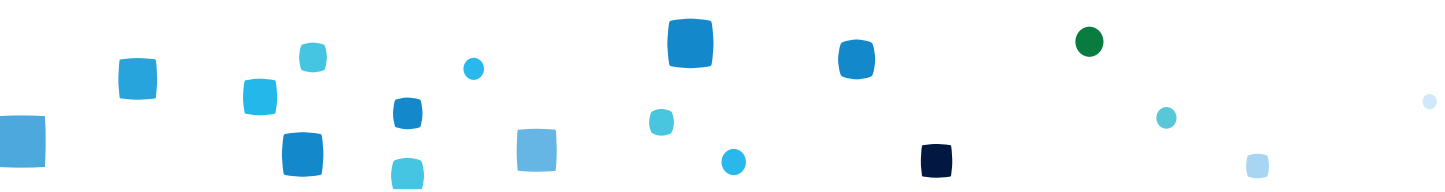
- a) Criar instrumentos que permitam à comunidade rural, atendida de forma precária, conhecer soluções alternativas de saneamento dentro de parâmetros técnicos e ambientais adequados;
- b) Educar alunos da rede educacional do DF a desenvolverem hábitos de redução, reaproveitamento e reciclagem na produção de resíduos.
- c) Sensibilizar os alunos da rede educacional do DF quanto a importância do uso racional da água.
- d) Sensibilizar e informar às administrações regionais acerca da regulação dos usos das águas e dos serviços públicos de saneamento.

### Quem pode requerer?

Usuário de serviços públicos, recursos hídricos, concessionários, parceiros institucionais, escolas da rede pública e privada, administrações regionais e sociedade em geral.

### Como requerer?

Demandas referentes à Educação Ambiental poderão ser solicitadas pelos canais de atendimento da Ouvidoria da ADASA, ou seja, deverá ser encaminhada a solicitação via e-mail, carta ou presencialmente (por escrito).







## Saiba mais

- Audiências e consultas públicas
- Diretoria Colegiada
- Ouvidoria

## Audiências e Consultas Públicas

### O que é audiência pública?

Instrumento de participação do cidadão, onde a ADASA expõe um tema sobre determinado assunto de interesse geral e recebe contribuições, sugestões e propostas, possibilitando, assim, a troca de informações. A participação poderá ocorrer de duas maneiras: através do site, no formato específico para contribuição e presencialmente no dia da audiência.

### Como é feita a convocação para a audiência pública?

- No portal da ADASA na rede mundial de computadores, com antecedência de 15 (quinze) dias à data da realização da audiência pública, apresentando os estudos, laudos técnicos, dados e todas as informações que serviram de base para as propostas colocadas em audiência pública;
- Publicação no Diário Oficial do Distrito Federal, por três vezes, com intervalo de 05 (cinco) dias, sendo a terceira vez publicada com antecedência mínima de 05 (cinco) dias da audiência pública;
- Publicação, pelo menos uma vez, em jornal local de grande circulação, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias à data de realização da audiência pública.

### Quem pode requerer uma audiência pública na ADASA?

A realização de audiências públicas pela ADASA, devidamente justificada, poderá ser requerida:

- Por entidade da sociedade civil devidamente registrada, cujas atividades sejam afetas à defesa dos direitos dos usuários de recursos hídricos ou dos usuários ou consumidores dos serviços públicos regulado pela ADASA;
- Por prestador de serviços públicos regulados pela ADASA;
- Por entidades sindicais representantes dos interesses dos servidores e empregados do prestador de serviço público;
- Por requerimento popular subscrito por, no mínimo, 500 (quinhentas) pessoas civilmente aptas e identificadas, moradoras do Distrito Federal.

## Saiba mais

- Audiências e consultas públicas
- Diretoria Colegiada
- Ouvidoria

### Como é feito o cadastramento de participantes e de expositores para a audiência pública?

As inscrições dos participantes e dos contribuintes interessados em se manifestar verbalmente durante a sessão presencial da audiência pública deverão ser realizadas pelo endereço eletrônico [ouvidoria@adasa.df.gov.br](mailto:ouvidoria@adasa.df.gov.br) ou no Protocolo-Geral da ADASA, ou ainda no local e data informados no aviso da publicação.

### O que é Consulta Pública?

Instrumento de participação do cidadão, que tem como objetivo auxiliar a ADASA na coleta de opiniões da sociedade sobre temas de importância e passíveis de regulação pela Agência. Esse sistema permite intensificar a articulação entre a ADASA e a sociedade, permitindo a sua participação na formulação e definição de assuntos de interesse geral.

### Como é feita a convocação para a consulta pública?

O período da consulta pública fica divulgado no portal da ADASA, na rede mundial de computadores, com duração mínima de 15 (quinze) dias, junto com os estudos, laudos técnicos, dados e todas as informações que serviram de base para as propostas colocadas em consulta pública.

### Como o cidadão pode encaminhar suas contribuições para a audiência pública/consulta?

- As contribuições poderão ser enviadas por meio de correspondência enviada ao Protocolo Geral da ADASA ou para o endereço eletrônico indicado no Aviso da audiência pública correspondente.
- Lembrando que as contribuições a serem apresentadas, deverão ser fundamentadas e justificadas, mencionando-se sempre o documento, a página, o item, o artigo, parágrafo e inciso a que se referem, devendo ser acompanhados de textos alternativos ou substitutivos quando envolverem sugestões de inclusão ou alteração, parcial ou total, de qualquer item.





## Saiba mais

- Audiências e consultas públicas
- Diretoria Colegiada
- Ouvidoria

## Diretoria Colegiada

A ADASA é dirigida por uma diretoria colegiada composta por quatro integrantes com mandatos, cujo começo e término não são coincidentes entre si. Os dirigentes são sabatinados pela Câmara Legislativa do Distrito Federal antes de sua nomeação e têm estabilidade durante o período do mandato. Dentre os cinco, um é designado pelo Governador do Distrito Federal para exercer o posto de diretor-presidente. As decisões são tomadas em sistema de colegiado, por maioria simples.

## Ouvidoria

Dentre as competências da Ouvidoria da ADASA, adstritas às competências da Agência, estão:

I - zelar pela qualidade dos serviços prestados aos usuários e consumidores de serviços públicos;

II - zelar pela qualidade das atividades da Agência;

III – zelar pela solução das reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos, consumidores e administrados;

IV – apurar e solucionar as reclamações dos usuários, inclusive de recursos hídricos, e dos consumidores de serviços públicos, quanto às penalidades aplicadas por sua fiscalização; e,

V – conciliar os conflitos e litígios existentes de toda ordem entre usuários, consumidores, administrados e prestadores de serviços públicos.

A Ouvidoria da ADASA também tem como competência receber e encaminhar elogios, reclamações, sugestões, denúncias e pedidos de informações sobre a área de atuação da ADASA.

A Ouvidoria é dirigida por um Ouvidor que, escolhido pelo Governador em lista tríplice enviada pela Diretoria Colegiada da ADASA, após sua sabatina na Câmara Legislativa do Distrito Federal, assume um mandato de 2 (dois) anos.

Por ser uma agência reguladora, a Ouvidoria da ADASA assume um papel diferenciado exercendo a função de Ouvidoria Setorial, além da Ouvidoria Institucional. A Ouvidoria Institucional trabalha com demandas relacionadas ao serviço que a própria instituição presta, ao passo que a Ouvidoria Setorial trabalha com demandas relacionadas à prestação de um serviço público regulados pela Agência.

# Considerações Finais

A Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal/ADASA adota, na realização de suas atividades, os seguintes critérios de atendimento ao público:

- Terão prioridade no atendimento gestantes, idosos, pessoas com crianças de colo e pessoas com deficiência;
- O atendimento obedecerá, sempre que possível, a ordem de chegada do usuário;
- Os processos serão analisados de acordo com a data de entrada no Protocolo, salvo exceções legais.

## Horários de atendimento ao público

Presencialmente - segunda a sexta, das 9h às 17h.

Setor Ferroviário de Brasília – Estação Rodoferroviária, sobreloja Ala Norte – CEP 70631-900 – Brasília/DF

Por telefone - segunda a sexta, das 9h às 12h e das 13h às 17h.  
(61) 3961-4900

