

PLANO DE AÇÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA DA ADASA

GABINETE DO OUVIDOR DA ADASA

**AGÊNCIA REGULADORA DE ÁGUAS, ENERGIA E
SANEAMENTO BÁSICO DO DISTRITO FEDERAL**

2021-2024

2ª Revisão - 2023

1 - INTRODUÇÃO PARA A READEQUAÇÃO DO PLANO

O Plano de Ação de Ouvidoria aprovado pelo Ouvidor da Adasa, disponível no site da Adasa, foi elaborado para contemplar as ações e programas para o mandato do Ouvidor que se iniciou em 20/10/2021 e durará 3 anos.

As atividades de ouvidoria, juntamente com a dirimção de conflitos foram tratadas pela Lei nº 4.285/2008 como atividade finalística da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento do Distrito Federal, que possui natureza jurídica de agência reguladora multimodal.

Assim, a Adasa regula, além de serviços públicos, o uso de recursos hídricos.

Essas atividades são específicas e únicas. Elas demandam, para sua estruturação, uma necessária inovação administrativa.

A primeira característica da atividade que deve ser destacada está no âmbito de atuação da Ouvidoria de uma Entidade de Regulação, pois suas atividades se distinguem entre a atividade de ouvidoria setorial e a de ouvidoria institucional.

A Ouvidoria Setorial é uma atividade finalística de entes reguladores, que consiste no tratamento de manifestações e conflitos entre usuários de serviços públicos e prestadores dos serviços públicos regulados.

A Ouvidoria Institucional será exercida tanto no tratamento das manifestações em nível institucional (sobre atividades e servidores da agência), quanto na dirimção dos conflitos que surjam entre os próprios usuários de recursos hídricos.

Portanto, por ser uma agência reguladora e por estar inserida em uma política pública, a Adasa possui competências legais específicas quando do desenvolvimento das atividades de ouvidoria.

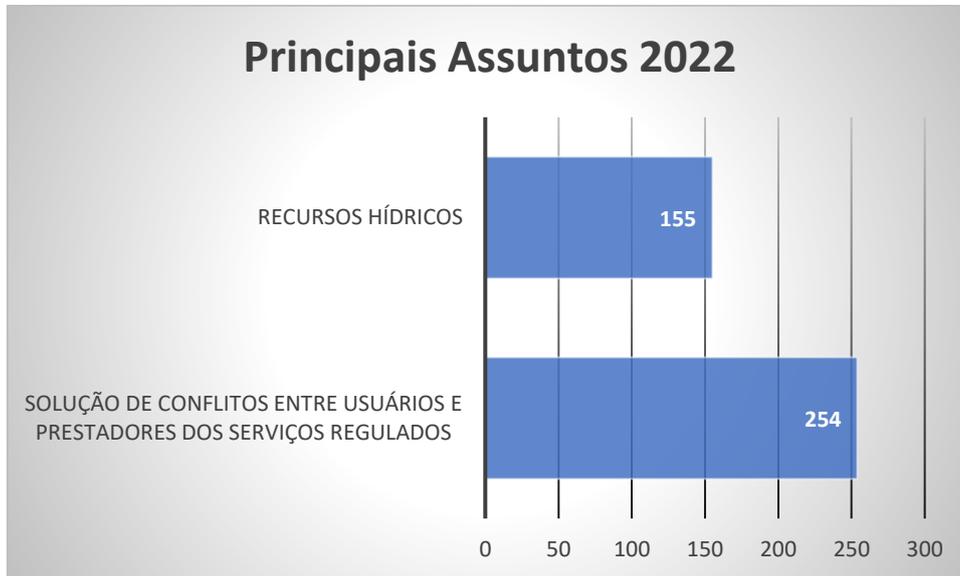
Atualmente as atividades de ouvidoria são desempenhadas pela Assessoria de Ouvidoria, vinculada diretamente ao Ouvidor da Agência, autoridade nomeada pelo Governador, após sabatina pelo Legislativo local, para um mandato de 3 anos.

O Ouvidor possui assento na Diretoria Colegiada sem subordinação hierárquica sendo-lhe garantido acesso a todos os processos da agência, emitir voto em separado e produzir relatórios periódicos e quando julgar necessário.

2 – DIAGNÓSTICO - 2022

No ano de 2022 a Ouvidoria da Adasa realizou 1.661 atendimentos, sendo registradas em sistemas (OUV, e-SIC, Participa) 618 manifestações que necessitaram de tratamento específico.

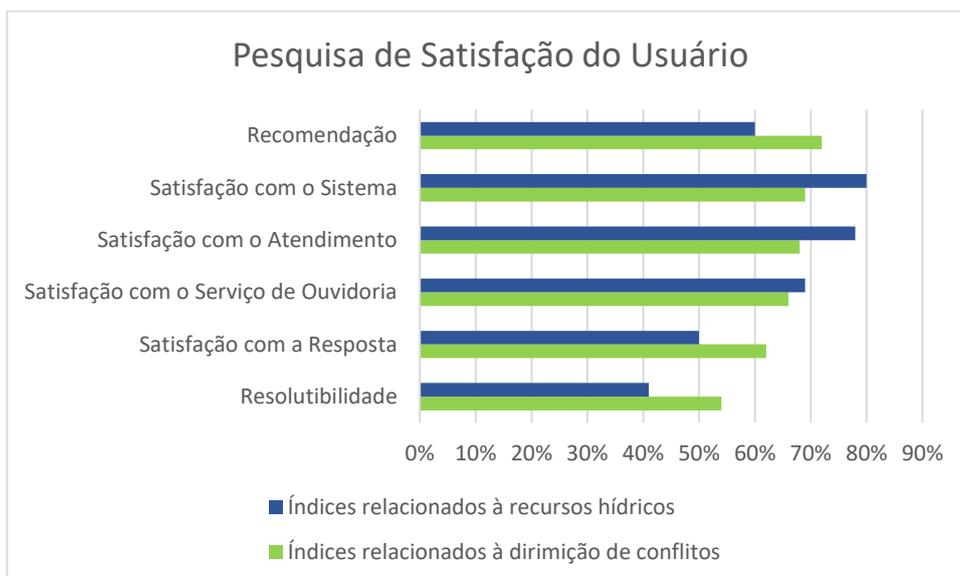
Os principais assuntos tratados podem ser identificados da seguinte forma:



*Apenas 3 manifestações dizem são sobre conflitos envolvendo NOVACAP

** Apenas 6 manifestações dizem são sobre conflitos envolvendo SLU

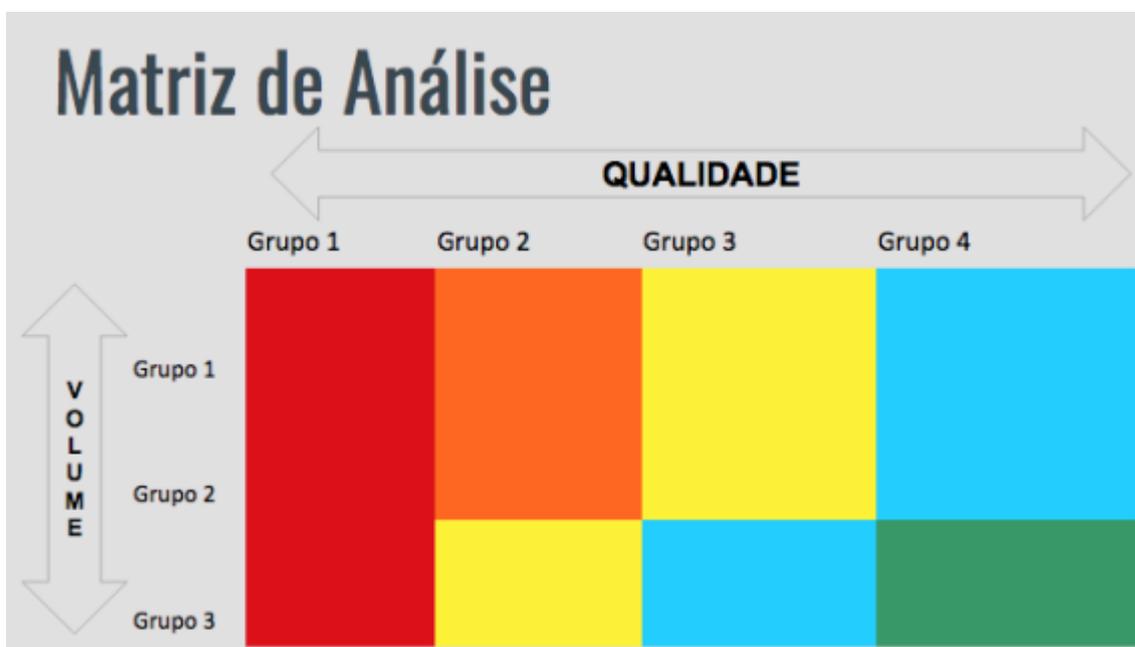
Em relação à satisfação dos usuários que responderam à pesquisa de satisfação junto aos Sistemas OUV-DF e Participa-DF, temos:



Como metas de performance do SIGO para o ano de 2022** temos:

Indicador	Adasa até 2022	Meta SIGO
Recomendação da Ouvidoria	69%	73%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	66%	64%
Satisfação com a Resposta	60%	48%
Resolutividade	49%	42%

** Ainda não foram divulgadas as novas metas para 2023



Aplicando-se os dados à matriz de análise, percebe-se que a Adasa estaria com seus índices no Grupo 3 em relação à quantidade (maior do que 600/ano) e no grupo 2, em relação à qualidade.

Nisto, torna-se necessário observar mais atentamente à pesquisa de satisfação.

Em 2022, apenas 104 usuários responderam à pesquisa de satisfação, sendo que a maioria não respondeu ao questionário completo. A maior parte das respostas dizem respeito ao conflito instalado entre usuário e prestador de serviços públicos regulados (CAESB).

Neste ponto a Assessoria, desempenha as atividades de ouvidoria setorial, que demanda a análise da situação apresentada pelo usuário que está insatisfeito com um serviço regulado pela Agência, porém não prestado por ela.

Assim, sob a ótica das atividades de ouvidoria setorial, que é restrita às Agências Reguladoras com competência para solução de conflitos, se perfaz após a garantia do contraditório e da ampla defesa do concessionário regulado, pois o que será analisado é a compatibilidade da conduta deste prestador de serviços regulado com as normas expedidas pela Adasa, finalizando a primeira instância com simples sugestão de mudança de comportamento do Prestador de Serviços.

Apesar de a Adasa ter superado a maioria das metas de referência do SIGO (2022), percebe-se a necessidade de adequar o plano de ação com ações específicas para aproximação da Adasa com o cidadão e da criação e estruturação, na Agência, de um órgão seccional de ouvidoria com competências técnicas claras.

3 – RESULTADOS DA EXECUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DO ANO DE 2022

A Assessoria de Ouvidoria conseguiu desenvolver o plano de ação de 2022, quase em sua totalidade, conforme tabela abaixo:

Nº	Objetivo	Resultado da Ação	Indicador	Meta	Resultado esperado
1	Qualificar o Relacionamento do Estado com o cidadão	Comunicação direta com o usuário	(Quantidade de usuário contactado/Total de análises) x 100	60%	Atingido
2		Melhoria da Carta de Serviço	Disponibilizar carta de serviços aprimoradas	1	Não atingido
3		Melhoria do prazo de fiscalização	Reuniões com as áreas competente para fiscalização	2	Atingido
4		Acessibilidade às reuniões públicas da DIR	Enviar proposta de alteração do regimento interno	1	Atingido
5	Propor a criação e estruturação de órgão para a dirimção de conflito	Sensibilizar a Diretoria da Agência para modificar o Regimento Interno	Proposta apresentada no âmbito interno da Diretoria, até agosto de 2022	1	Atingido

Nº	Atividades	Abrangência da meta	Resultado
1	Atendimento das manifestações de ouvidoria institucional e dos Conflitos Setoriais	Receber, tratar e responder 100% das manifestações	Atingido
2	Gestão do atendimento de 2ª instância	Receber e autuar 100% das petições/recursos, encaminhando o resultado definitivo a 100% dos usuários no prazo estabelecido.	Atingido parcialmente 95%/100%
3	Gestão da Lei de Acesso à Informação (gestão das solicitações)	3.1 Recepcionar e responder 100% dos pedidos de acesso à informação no prazo legal e recursos.	Atingido
4	Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Audiências Públicas)	Realizar 100% das audiências públicas solicitadas no prazo estabelecido.	Atingido
5	Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Consultas Públicas)	Realizar 100% das consultas públicas solicitadas no prazo estabelecido.	Atingido
6	Dirimção de Conflitos (decisão final)	Auxiliar em 100% da dirimção dos conflitos apresentados	Atingido
7	Qualificação continuada e promoção da Ouvidoria Setorial e Institucional	3 Cursos de qualificação para a equipe técnica	Parcialmente 2/3 Cursos

4 – DO DESENVOLVIMENTO DAS AÇÕES DOS PROJETOS DE ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA

Para a criação da Ouvidoria, na qualidade de órgão de interlocução e com capacidade técnica para a dirimção dos conflitos setoriais, faz-se necessário a construção e alteração de diversos normativos da Agência, inclusive com o aprimoramento do Regimento Interno.

Deste modo, os projetos buscam criar e adequar a dimensão normativa (normas que regulam as atividades), com o desenho da estrutura interna do setor e com as atividades desempenhadas.

Apesar de os projetos de estruturação serem de fundamental importância, ainda se discute o modo como o órgão será estruturado, motivo pelo qual os projetos sugeridos para o Ano de 2022 ainda serão buscados para o ano de 2023.

ANEXO - DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

AÇÕES ODS

A Assessoria de Ouvidoria da Adasa atuará junto aos usuários e demais áreas administrativas da Agência e, além da continuidade da prestação de serviços ao cidadão, buscará, pelas suas ações auxiliar, a implementação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (Agenda 2030).

Acompanhando o plano de ação da Ouvidoria Geral do Distrito Federal, será implementado neste ano as seguintes ações:

Nº	Objetivo	Resultado da Ação	Indicador	Meta	Medição	Resultado esperado	Responsável
1	Qualificar o Relacionamento do Estado com o cidadão	Comunicação direta com o usuário para explicar o resultado da análise	(Quantidade de usuário contactado/Total de análises) x 100	65%	Semestral	Melhoria do índice de satisfação da resposta para 65%	Titular da seccional
2		Sensibilizar a Adasa para a melhoria da Carta de Serviço	Disponibilizar carta de serviços aprimoradas	1	Ação (1º Semestre)	Ampliar a compreensão e a disponibilização para os cidadãos	Ouvidor

3		Sensibilizar as áreas de fiscalização sobre os prazos de resposta.	Reuniões com as áreas competente para fiscalização	2	Ação (1 e 2º semestre)	Reunir com as áreas de fiscalização da Agência para informar sobre o prazo de resposta e como o processo poderia ser melhorado	Titular da seccional
4		Sensibilizar as unidades administrativas da Adasa para o atendimento dos prazos da LAI	Reuniões com as unidades administrativas da Agência	12	Ação (1 e 2º semestre)	Reunir com os servidores das unidades administrativas da Adasa para informar sobre os prazos	Titular da seccional

Projeto de Ouvidoria Setorial e Institucional

Nº	Objetivo	Resultado da Ação	Indicador	Meta	Medição	Resultado esperado	Responsável
1	Propor a criação e estruturação de órgão para a dirimção de conflito	Sensibilizar a Diretoria da Agência para modificar o Regimento Interno	Proposta apresentada no âmbito interno da Diretoria, até dezembro de 2023	1	Proposta apresentada	Estruturar uma área que possa corresponder melhor com as expectativas dos usuários	Ouvidor e Titular da seccional

Ações de Ouvidoria Setorial e Institucional

Nº Ordem	Atividades	Escopo	Periodicidade	Abrangência da meta	Responsável
1	Atendimento das manifestações de ouvidoria institucional e dos Conflitos Setoriais (atendimento ao cidadão)	Recepção, tratamento e resposta das manifestações dos usuários, compreendendo	Trimestral	Receber, tratar e responder 100% das manifestações	Colaboradores do setor
2	Gestão do atendimento de 2ª instância (processos de arbitramento)	Recepção, tratamento e resposta das petições apresentadas pelos usuários	Trimestral	Receber e autuar 100% das petições/recursos, encaminhando o resultado definitivo a 100% dos usuários no prazo estabelecido.	Titular da Unidade
3	Gestão da Lei de Acesso à Informação (gestão das solicitações)	<p>3.1 Recepção, tratamento e resposta dos pedidos de acesso à informação</p> <p>3.2 Recepcionar os recursos dos usuários e encaminhar à autoridade competente</p> <p>3.3 Realizar a gestão da informação pública e encaminhar para a área responsável por sua divulgação</p>	<p>3.1 Trimestral</p> <p>3.2 Trimestral</p> <p>3.3 Anual</p>	<p>3.1 Recepcionar e responder 100% dos pedidos de acesso à informação no prazo legal.</p> <p>3.2 Recepcionar e responder 100% dos recursos respondidos pela autoridade competente no prazo legal.</p> <p>3.3 Realizar o levantamento das informações classificadas e dos perfis dos usuários.</p>	<p>3.1. Colaboradores do setor</p> <p>3.2 Titular da Unidade</p> <p>3.3 Titular da Unidade</p>
4	Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Audiências Públicas)	Gerir a realização do evento	Mensal	Realizar 100% das audiências públicas solicitadas no prazo estabelecido.	Colaboradores do setor

5	Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Consultas Públicas)	Gerir a realização do evento	Mensal	Realizar 100% das consultas públicas solicitadas no prazo estabelecido.	Colaboradores do setor
6	Dirimção de Conflitos (decisão final)	Análise dos dados e verificação da viabilidade para intermediar a Conciliação, ou, ainda, propor solução à Diretoria Colegiada, por meio de Proposta do Ouvidor	Trimestral	Auxiliar em 100% da dirimção dos conflitos apresentados	Ouvidor da Adasa
7	Qualificação continuada e promoção da Ouvidoria Setorial e Institucional	Identificar as necessidades de qualificação dos colaboradores para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria setorial e institucional	Anual	3 Cursos de qualificação para a equipe técnica	Titular da Unidade