

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

1 - INTRODUÇÃO

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.

Essas atividades são específicas e únicas que demandam de 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 segunda característica especial da Ouvidoria da Adasa, decorre de a Agência realizar a gestão dos recursos hídricos do Distrito Federal. Neste ponto a atividade de ouvidoria tanto decorrerá do tratamento das manifestações em nível institucional, 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.

A Assessoria de Ouvidoria da Adasa passou por mudanças institucionais nos últimos anos. Inicialmente suas atividades eram parcialmente desempenhadas pelo Núcleo de Ouvidoria (NOU) e, em segunda instância administrativa, por um Diretor Ouvidor. Com a reestrutura da Agência (Lei nº 4.285/2008) e no Regimento Interno de 2010, foi alterado o nome do setor para Núcleo de Atendimento ao Consumidor (NAC) e foi desvinculado do Ouvidor. A cisão das competências permaneceu com a criação do Serviço de Atendimento e Mediação – SAM, em 2014, após outra alteração regimental.

Em 2015, o SAM teve sua nomenclatura alterada para Estrutura de Ouvidoria que, em 2017, foi renomeada para Assessoria de Ouvidoria. Esta assessoria passou a ser vinculada ao Ouvidor e teve suas atribuições estabelecidas mais próximas do que de fato exerce.

Parte dos problemas decorrentes da inexistência da descrição das atividades de Ouvidoria nos regimentos anteriores foi saneado com a alteração do Regimento Interno da Adasa de 2017, contudo, é imprescindível que o atual órgão de assessoramento ao Ouvidor seja elevado à nível de órgão técnico de modo a ter condições de dar celeridade nos processos, bem como dar melhor solução aos conflitos setoriais trazidos à Agência.

2 - CONTEXTUALIZAÇÃO

A Lei nº 4.285/2008 previu a existência de um Ouvidor para a Adasa, o qual é escolhido pelo Governador do Distrito Federal. A pessoa escolhida é sabatinada pela Câmara Legislativa do DF e, em sendo aprovada, é nomeada pelo chefe do executivo para um mandato de 3 (três), permitida a recondução.

O atual Diretor Ouvidor da Adasa, o Dr. Robinson Ferreira Cardoso foi reconduzido para o mandato de três anos a partir de 20/10/2021.

Atualmente, a estrutura regimental está assim disposta:

Art. 5º A Adasa tem a seguinte estrutura organizacional básica:

I - Diretoria Colegiada:

II – Ouvidor - OUV;

Art. 11. Ao Ouvidor, fica vinculada a Assessoria de Ouvidoria, com as seguintes competências:

- a) apoiar administrativamente e assessorar tecnicamente o Ouvidor na execução de suas atribuições legais e regimentais;*
- b) apoiar o Ouvidor na elaboração dos relatórios de sua competência;*
- c) assessorar o Ouvidor na análise estratégica das demandas de Ouvidoria;*
- d) gerenciar, por delegação do Ouvidor, os sistemas de informações inerentes à Ouvidoria;*
- e) receber, tratar e responder em primeira instância, nos casos cabíveis, as manifestações dos usuários;*
- f) assessorar o Ouvidor na resolução dos problemas relacionados aos interesses de usuários de recursos hídricos, aos usuários e prestadores de serviços públicos regulados, encaminhando-os às correspondentes unidades da Adasa, quando necessário;*
- g) assessorar o Ouvidor na dirimção de conflitos, nos casos cabíveis, relativos aos interesses de usuários de recursos hídricos, usuários e prestadores de serviços públicos regulados;*
- h) coordenar a realização das audiências e consultas públicas da Adasa.*

Ao Ouvidor foi dada a missão de comandar estrategicamente duas espécies de Ouvidorias, a institucional e a setorial, sendo esta espécie exclusiva de entidades com competência de regulação.

É importante compreender que as atividades de ouvidoria e de dirimção de conflitos são atividades finalísticas da Adasa (ouvidoria setorial) conforme se depreende do art. 3º da Lei nº 4.285/2008:

Art. 3º Em conformidade com sua missão institucional, 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.

Parágrafo único. Para os efeitos desta Lei, a regulação compreende especialmente as atividades de outorga, no caso de usos de recursos hídricos, regulamentação, fiscalização, ouvidoria, dirimição de conflitos e sanção administrativa, nos demais casos, a serem empreendidas pela Adasa perante os prestadores de serviços e os usuários ou consumidores.

Em 2012, com o advento da Lei nº 4.896/2012 foi criada a Ouvidoria Geral do Distrito Federal e o Sistema de Ouvidorias do Distrito Federal.

Ao depararmos com as duas normas verifica-se uma aparente divergência legislativa que demanda uma sensibilização sobre a natureza jurídica do Ouvidor da Adasa em comparação com os demais “chefes” de ouvidoria seccionais.

Na Adasa, o Ouvidor é autoridade, com assento na Diretoria Colegiada, ocupante de cargo em comissão de natureza especial, idêntico aos dos demais diretores da Agência. É nomeado pelo Governador após sabatina na Câmara legislativa para cumprir um mandato não se subordinando a nenhuma autoridade da Agência e cujas atribuições estão expressamente previstas na própria Lei da Agência, sendo vedada a atribuição de outras competências. O Ouvidor somente poderá perder o mandato em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado, condenação em processo administrativo disciplinar, aberto pelo Governador ou pelo Titular da SEDUMA, ou exoneração justificada, neste caso por iniciativa do Governador do Distrito Federal, precedida de autorização da Câmara Legislativa.

Já os “chefes” das Ouvidorias Seccionais geralmente, subordinados à autoridade máxima da entidade, são servidores de carreira, ocupantes de função de confiança, de livre designação e destituição, sendo as competências do “órgão” ouvidoria e não de uma pessoa específica.

3 - COMPOSIÇÃO E ABRANGÊNCIA

O presente documento é composto por um sucinto diagnóstico da atual situação da Assessoria de Ouvidoria, proposição das atividades já desenvolvidas e proposição de projetos estruturantes do órgão.

O presente Plano de Ação de Ouvidoria será desenvolvido no próximo triênio com a primeira revisão prevista para junho de 2023.

4 - DIAGNÓSTICO

Ainda que o advento da Assessoria de Ouvidoria tenha se dado no ambiente Regimental, diversos projetos são necessários para suprir as lacunas normativas que fragilizam a unidade e por consequência a própria Adasa.

Em apertada síntese, os principais pontos levantados no diagnóstico são:

- Processos internos sistematizados e operacionais, contudo, institucionalizados de forma totalmente vinculada ao Ouvidor (autoridade) e sem a capacidade de vazão necessária a atender a demanda;
- Necessidade de melhorar as informações disponibilizadas aos cidadãos, em especial em relação ao direito de eles recorrerem à Adasa para a solução de conflitos setoriais;
- Não acolhimento sistemático da recomendação do Ouvidor pelo prestador de serviços;
- Grande lapso de tempo para julgamento, pela Diretoria Colegiada, de recursos interpostos pelo usuário pelo não cumprimento das normas da Adasa pelo prestador de serviços;
- Grande lapso de tempo entre a manifestação e a decisão administrativa final aos usuários;
- Imprevisibilidade do rito dos recursos decorrentes da Lei de Acesso à Informação;
- Falta de um controle sistemático das manifestações e processos de solução de conflitos;
- Necessidade de sensibilização das unidades administrativas da Adasa para ampliar para a participação e controle social e para a transparência pública;
- Necessidade de melhoria dos indicadores de resolubilidade e de percepção de qualidade da resposta pelo cidadão;
- Necessidade de continuar a qualificação o quadro de colaboradores da Assessoria de Ouvidoria para o desempenho de suas atividades;
- Necessidade da designação de substituto automático para os casos de ausências e impedimentos do Ouvidor;
- Necessidade de a Adasa, por meio de uma Ouvidoria, demonstrar o aperfeiçoamento da qualidade dos serviços disponibilizados aos cidadãos.

5 - DO DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES

É importante reafirmar que as atividades de Ouvidoria são amplas e complexas.

As atividades de regulação qualificam as atividades de ouvidoria desenvolvidas no âmbito da Adasa e as conferem grau maior de complexidade. Inclusive, essas atividades são as que demonstram e condicionam a autonomia de uma agência reguladora perante os demais entes do governo do Distrito Federal.

Ainda que não existam processos devidamente institucionalizados de forma coerente com a complexidade das ações, a Assessoria Ouvidoria vem construindo e testando as sugestões que serão propostas para a Diretoria Colegiada.

6 - DO DESENVOLVIMENTO DOS PROJETOS DE ESTRUTURAÇÃO DA OUVIDORIA

Para o desenvolvimento da Ouvidoria, enquanto órgão de interlocução da população com o âmbito decisório da Adasa, faz-se necessário a construção e alteração de diversos normativos da Agência, inclusive com o aprimoramento do Regimento Interno. 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.

7 - DA REVISÃO DO PLANO

O presente plano tem previsão de programas para todo o mandato do Ouvidor no período de 2021 a 2024.

Não obstante compreende-se a grande dinâmica das atividades e para tanto já se prevê, desde já, revisões anuais no plano para adequação dos projetos aqui descritos.

Todas as alterações deste plano se darão por aditivo e serão devidamente justificadas.

8 - CONHECIMENTOS NECESSÁRIOS À EXECUÇÃO DO PLANO:

A equipe de análise de manifestações de Ouvidoria e a equipe de atendimento presencial e telefônico passarão por reciclagem constante e deverão possuir conhecimentos mínimos da legislação que se segue e das seguintes áreas de conhecimento:

- Constituição Federal
- Lei nº 4.285/2008
- Lei nº 4.990/2012
- Lei nº 4.986/2012

- Lei nº 2.725/2001
- Lei nº 5.321/2014
- Lei nº 6.519/2020
- Lei Federal nº 9.784/1999
- Lei Federal nº 11.445/2007
- Lei Federal nº 12.305/2008
- Lei Federal nº 13.460/2018
- Lei Federal nº 9.605/1998
- Lei Federal nº 9.433/1997
- Lei Federal nº 6.938/1981
- Lei Federal nº 5.027/1966
- Resoluções da Adasa;
- Redação e português instrumental;
- Técnicas e ferramentas de comunicação.

CÉSAR AUGUSTO CUNHA CAMPOS

Responsável pela Assessoria de Ouvidoria da Adasa

ROBINSON FERREIRA CARDOSO

Ouvidor da Adasa

ANEXO - DETALHAMENTO DO PLANO DE AÇÃO

Nº de Ordem	Atividades do Atendimento e da Ouvidoria / Projetos de Estruturação da Ouvidoria	Exercício			
		2021	2022	2023	2024
1	Gestão do atendimento das manifestações de ouvidoria institucional e dos conflitos setoriais (atendimento ao cidadão)	X	X	X	X
2	Gestão do atendimento de 2ª instância (processos decisórios da Diretoria Colegiada)	X	X	X	X
3	Gestão da Lei de Acesso à Informação (gestão das solicitações)	X	X	X	X
4	Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Audiências Públicas)	X	X	X	X
5	Implementação de instrumentos de democracia participativa - (Consultas Públicas)	X	X	X	X
6	Solução de conflitos	X	X	X	X
7	Qualificação continuada e promoção da Ouvidoria Setorial	X	X	X	X
8	Projetos de estruturação de um órgão de ouvidoria seccional para a Adasa	X	X	X	X
8.1	Desenvolvimento e Revisão do Manual de Atendimento	X	X	X	X
8.2	Relatório da Ouvidoria, da Autoridade de Monitoramento e do Ouvidor	X	X	X	X
8.3	Desenvolvimento de sistema de controle interno das manifestações dos usuários	X	X		
8.4	Regulamentação das audiências e das consultas públicas		X		
8.5	Sensibilização da Diretoria Colegiada para dar maior transparência e acessibilidade às reuniões públicas		X		
8.6	Estudos e proposição para criação de unidade responsável pelas atividades de Dirimção de Conflitos		X	X	
8.7	Desenvolvimento e implantação da utilização de mídia social pela Ouvidoria		X	X	
8.8	Revisão da Carta de Serviço ao Cidadão		X	X	
8.9	Regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Adasa			X	
8.10	Revisão da Regulamentação do processo de atendimento e dos processos de Ouvidoria			X	X

ATIVIDADES

Nº Ordem	Atividades	Escopo	Periodicidade	Abrangência da meta
1	Gestão do atendimento das manifestações de ouvidoria institucional e dos Conflitos Setoriais (atendimento ao cidadão)	Recepção, tratamento e resposta das manifestações dos usuários, compreendendo: <ul style="list-style-type: none"> • Recepção da manifestação do usuário por diversos veículos (presencial, eletrônico ou telefônico); • Triagem por tipo de manifestação (denúncia, reclamação, sugestão, elogio, informação e solicitação de serviço) • Tratamento da manifestação com verificação da normativa aplicável; • Requisição de informações e a garantia do contraditório, nos conflitos setoriais. • Requisição de informações e de posicionamento da área técnica, quando for o caso; • Encaminhamento da denúncia para a área de fiscalização competente; • Recepção e análise da informação da área técnica, quando demandada; • Preparação de resposta em linguagem cidadã; • Encaminhamento da resposta ao usuário. 	Mensal	Receber 100% das manifestações, respondendo o usuário preliminarmente com o número do protocolo e nº Processo SEI; responder definitivamente 100% dos usuários no prazo estabelecido nas normas da Ouvidoria Geral do DF; finalizar a análise de 100% dos Conflitos Setoriais com apresentação de resposta complementar no prazo estabelecido em norma da Adasa.
2	Gestão do atendimento de 2ª instância (processos de arbitramento)	Recepção, tratamento e resposta das petições apresentadas pelos usuários, compreendendo: <ul style="list-style-type: none"> • Autuação da petição/recurso; • Juntada das informações existente do atendimento de primeira instância. 	Mensal	Receber e autuar 100% das petições/recursos, encaminhando o resultado definitivo a 100% dos usuários no prazo estabelecido.

		<ul style="list-style-type: none"> • Realização da análise inicial da petição recebida, e verificação da possibilidade de autocomposição do conflito. • Encaminhamento do processo principal para análise do Ouvidor. • Elaboração de proposta de solução do conflito pelo Ouvidor • Encaminhamento da proposta do Ouvidor para apreciação da Diretoria Colegiada. • Comunicação ao usuário do resultado da petição/recurso 		
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> <ul style="list-style-type: none"> • Recepção do pedido de acesso à informação pelos diversos veículos (presencial, eletrônico ou telefônico); • Prestação de informação imediatamente, quando possível; • Cadastramento do pedido no sistema e-SIC, quando o pedido não for realizado neste meio; • Encaminhamento do pedido para a área consultada, quando for o caso; • Recepção e análise da informação da área consultada, quando demandada; • Preparação de resposta; • Encaminhamento da resposta ao usuário; <p>3.2 Recepção do recurso por negativa de acesso;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Encaminhamento do recurso para a autoridade competente; • Recepção e análise da apreciação do recurso pela autoridade competente; 	3.1 Mensal	3.1 Recepcionar e responder 100% dos pedidos de acesso à informação no prazo legal.

		<ul style="list-style-type: none"> • Elaboração dos avisos de convocação; • Acompanhamento da publicação e da divulgação dos avisos nas mídias competentes; • Solicitação da divulgação dos documentos pertinentes na página da Adasa; • Auxílio na elaboração e na execução do plano de divulgação • Encerramento e digitalização do processo especial; • Encaminhamento dos documentos pertinentes para a área solicitante. 		
6	Dirimição de Conflitos	<p>Identificar a natureza de cada espécie de conflito, buscando sua dirimição pelos mecanismos legalmente previstos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Análise dos dados e verificação do método autocompositivo mais adequado para a dirimição (Mediação ou Conciliação) ou, ainda, propor solução à Diretoria Colegiada, por meio de Proposta do Ouvidor 	Mensal	Auxiliar em 100% da dirimição dos conflitos apresentados à Ouvidoria, seja pela autocomposição, método preferencial, ou ainda por decisão da Diretoria Colegiada da Adasa baseada em parecer do Ouvidor.
7	Qualificação continuada e promoção da Ouvidoria Setorial	<p>Identificar as necessidades de qualificação dos colaboradores que tenham competência para o desenvolvimento das atividades de Ouvidoria Setorial:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar cursos para promoção do conhecimento no âmbito da Ouvidoria, da Adasa e do Distrito Federal; • Promover encontros com demais órgãos que possuam competência para o desenvolvimento da Ouvidoria Setorial com o intuito de troca de experiência e elaboração de textos técnicos. 	Anual	Realizar, ao menos, 3 cursos de qualificação no período de 1 ano ou totalizar mais de 50 horas de qualificação; Identificar ao menos 3 oportunidades para realização encontros para troca de experiência ou elaboração de textos técnicos no período de 1 ano.

PROJETOS

Nº Ordem	Projetos	Escopo	Tempo de execução	Abrangência da meta
8	Projetos de estruturação da Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> Desenvolver os estudos e proposta de normativos para estruturação dos processos de atendimento e dos processos de ouvidoria, com o objetivo de tornar as ações da Ouvidoria mais efetivas e transparentes 	Novembro/2021 - outubro/2022	Encaminhar para análise da Diretoria Colegiada 100% dos projetos nos prazos aprovados neste Plano
8.1	Atualização do Manual de atendimento	<ul style="list-style-type: none"> Medir a efetividade das regras para o atendimento aos cidadãos; Verificar a viabilidade de alteração dos critérios e os passos para as regras de registro de cada uma das modalidades de manifestações nos respectivos sistemas; Gerar possibilidade para qualificação do pessoal que esteja no atendimento direto aos cidadãos. 	<p>Início do projeto – 11/2021</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 10/2024</p>	<p>Elaboração da primeira versão até 03/2022;</p> <p>Revisão anual iniciando no mês 10 e finalizando no mês 11</p>
8.2	Relatórios da Ouvidoria, da Autoridade de Monitoramento e do Ouvidor	<ul style="list-style-type: none"> Estabelecer a metodologia para a confecção dos relatórios da Ouvidoria. Os Relatórios deverão conter as seguintes características: Manter a série histórica base; admitir a adição de novas séries históricas com a inclusão de novos parâmetros; permitir a medição da evolução da Agência; Criar inteligência a partir dos dados obtidos do atendimento e dos processos de Ouvidoria; Informar a Adasa em nível estratégico. 	<p>Início do projeto – 12/2021</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 10/2024</p>	Os relatórios de Ouvidoria serão confeccionados trimestralmente e os do Ouvidor e da Autoridade de Monitoramento serão confeccionados anualmente até o mês de fevereiro de cada ano.
8.3	Desenvolvimento de sistema de controle interno das manifestações dos usuários	<ul style="list-style-type: none"> Verificar os requisitos do sistema para atendimento de cada uma das manifestações dos usuários Aperfeiçoar o sistema junto com a área de tecnologia da Adasa de modo a tentar compatibilizar o sistema com o SEI 	<p>Início do projeto – 10/2021</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 02/2022</p>	<p>Enviar solicitação à Área de Tecnologia da informação – até 10/2021</p> <p>Testar a proposta de sistema até 02/2022</p>

8.4	Sensibilização da Diretoria Colegiada para dar maior transparência e acessibilidade às reuniões públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Apresentar ao Diretores proposta para melhorar a transparência da Agenda de compromissos das Autoridades da Adasa com Antecedência. • Apresentar aos Diretores proposta para divulgação de pauta de interesse do cidadão, administrados e parceiros privados com antecedência mínima de 48 horas, vendando-se inserção de assuntos não agendados. • Transmitir em canal aberto da internet as reuniões da Diretoria Colegiada, exceto os momentos em que haja deliberação sobre assunto no qual recaia restrição/classificação/sigilo imposto por lei. 	<p>Início do Projeto 01/2022</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 07/2022</p>	<p>Enviar sugestão de regras de divulgação até 07/2022.</p>
8.5	Regulamentação das audiências e das consultas públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer quais as possibilidades (objetivos) de audiências e de consultas públicas; • Estabelecer as regras para a marcação das audiências; • Estabelecer as regras para o fluxo do processo interno de contribuições; • Definir como o histórico de audiências ficará disponibilizado ao longo do tempo. 	<p>Início do projeto – 03/2022</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria - 11/2022</p>	<p>Elaboração da primeira minuta – 09/2022;</p> <p>Finalização da minuta e da NT até 10/2022; Encaminhamento para DIR até 12/2022.</p>
8.6	Estudos e proposição para criação de unidade responsável pelas atividades de Dirimção de Conflitos	<ul style="list-style-type: none"> • Submeter à Diretoria Colegiada proposta de alteração do Regimento Interno que contemplará uma nova estrutura do serviço de informação ao cidadão e dirimção de conflitos com o objeto de apoiar o Ouvidor no desenvolvimento das competências previstas na Lei 4.285/2008. • Submeter à Diretoria Colegiada proposta de adequação do quadro de pessoal afeto às atividades da ouvidoria 	<p>Início do projeto – 06/2022</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 05/2023</p>	<p>Elaboração da primeira minuta até 02/2023</p> <p>Encaminhar para Diretoria Colegiada até 04/2023</p>
8.7	Desenvolvimento e implantação da utilização de mídia social pela Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar os requisitos para que a Ouvidoria da Adasa possa realizar atendimento ao usuário por meio de Whatsapp • Sistematizar os documentos e respostas automáticas • Ampliar a participação da Ouvidoria na Dirimção de Conflitos setoriais e de acesso ao cidadão à Adasa. 	<p>Início do projeto – 09/2022</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 03/2023</p>	<p>Apresentação para a DIR até 02/2023</p>

8.8	Revisão da Carta de Serviços ao Cidadão	<ul style="list-style-type: none"> • Analisar o documento existente; • Propor melhorias com o intuito de instruir, orientar e capacitar o cidadão em relação aos meios em que ele poderá demandar a ADASA. • O documento deve ser produzido utilizando-se linguagem simples e direta, sem menção de texto legal ou de regulação e sem aprofundar nos meandros burocráticos. • Deve espelhar que 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. 	<p>Início do projeto – 12/2022</p> <p>Término do projeto – 09/2023</p>	<p>Elaboração do documento – até 06/2023</p> <p>Encaminhamento para DIR – até 07/2023</p>
8.9	Regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Adasa	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer os prazos internos da organização; • Designação de competências e responsabilidades; • Estabelecer as regras para o fluxo do processo interno de informações; • Estabelecer as regras para as classificações de sigilo; • Estabelecer as regras para o fluxo recursal. • 	<p>Início do projeto – 10/2023</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 06/2024</p>	<p>Elaboração da primeira minuta – 04/23;</p> <p>Finalização da minuta e da NT até 05/2022;</p> <p>Encaminhamento para DIR até 06/2022.</p>
8.10	Revisão da Regulamentação do processo de atendimento e dos processos de Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Estabelecer as relações entre o atendimento inicial ao cidadão e os processos de Ouvidoria; • Estabelecer as regras para a instrução e para o fluxo do processo interno; • Estabelecer as regras para o fluxo de informações entre a Ouvidoria da Adasa e a dos Prestadores de Serviços Regulados; • Estabelecer as regras para identificação de conflitos entre usuários e os prestadores de serviços; e, • Estabelecer as ações visando o atendimento das partes. 	<p>Início do projeto – 10/2023</p> <p>Término das atividades da Ouvidoria 07/2024</p>	<p>Elaboração da primeira minuta – 03/24</p> <p>Finalização da minuta e da NT até 06/2024;</p> <p>Encaminhamento para DIR até 06/2024;</p>