

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

1ª Revisão - 2022

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.

A Ouvidoria Geral analisou o Plano de Ação da Agência por meio do processo SEI nº 00197-00001200/2022-34. Na avaliação foi-nos solicitada a adequação para constar alguns pontos não abordados na versão trienal.

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.

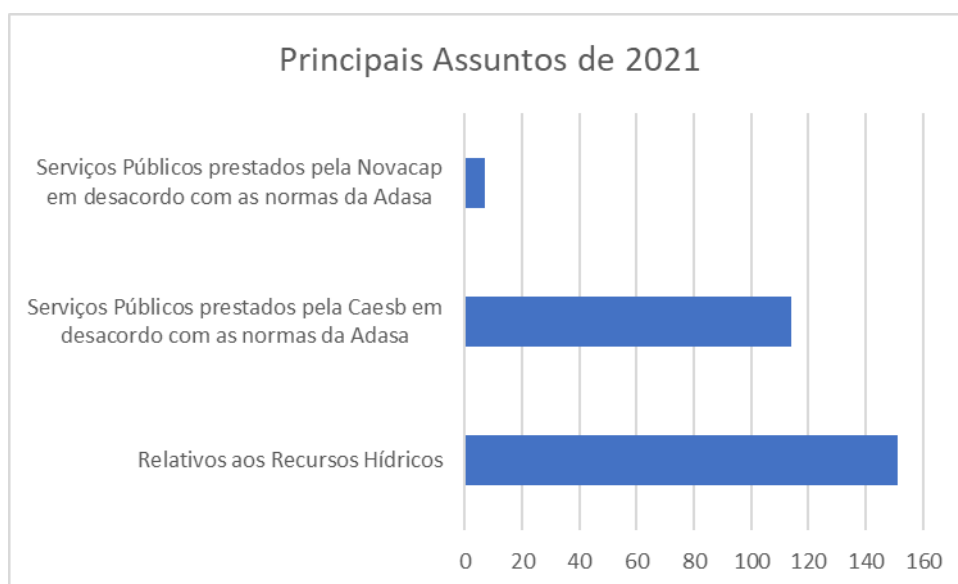
Atualmente as atividades de ouvidoria são desempenhadas pela Assessoria de Ouvidoria, vinculada diretamente ao Ouvidor da Agência, autoridade nomeada pelo Governador, após sabatina pelo Legislativo local, para um mandato de 3 anos.

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 - 2021

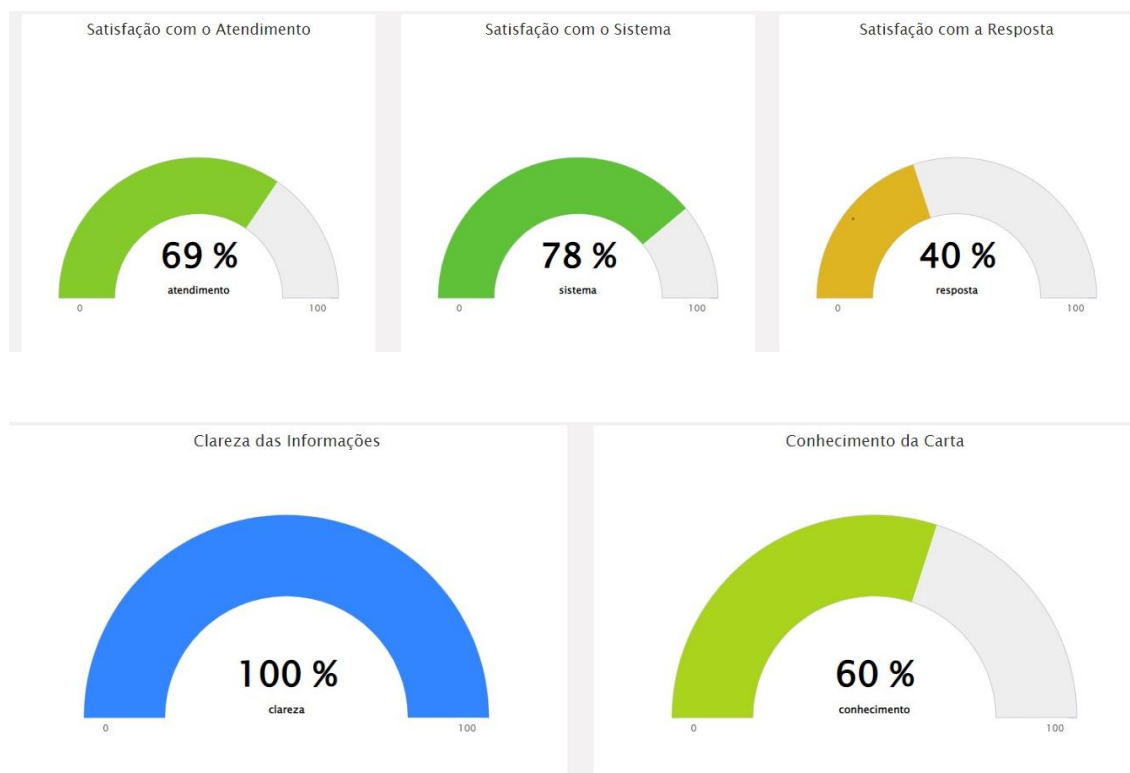
No ano de 2021 a Ouvidoria da Adasa realizou 1597 atendimentos, sendo registradas no sistema OUV-DF 339 manifestações que necessitaram de tratamento específico.

Os principais assuntos tratados podem ser identificados da seguinte forma:



Os números de satisfação até o ano de 2021 foram os seguintes:





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

Indicador	Adasa até 2021	Meta SIGO
Recomendação da Ouvidoria	72%	73%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	61%	64%
Satisfação com a Resposta	40%	48%
Resolutividade	40%	42%



Aplicando-se os dados à matriz de análise, percebe-se que a Adasa estaria com seus índices no Grupo 3 em relação à quantidade e no grupo 1, em relação à quantidade.

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

Apenas 29 usuários responderam à pesquisa de satisfação do OUV-DF e a maioria deles (18) dizem respeito ao conflito instalado entre usuário e prestador de serviços.

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, 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 ampla defesa do concessionário regulado, pois o que será analisado é a compatibilidade da conduta deste regulado com as normas expedidas pela Adasa.

O principal motivo da insatisfação dos usuários referiu-se ao assunto “serviços prestados pela Caesb em desacordo com as normas expedidas pela Adasa”. Das 18 respostas à pesquisa, 10 demonstraram insatisfação com a resolução proposta, uma vez que a Adasa reconheceu não ter havido descumprimento das normas da Agência pelo prestador de serviços.

O segundo motivo seria afeto à fiscalização do uso de Recursos Hídricos (11 respostas à pesquisa), das quais 6 entenderam que a fiscalização da Agência não agiu a contento.

Neste ponto é importante alertarmos que os processos de fiscalização ficam sob sigilo até seu término e os processos administrativos sancionatórios da Adasa possibilita ao usuário a apresentação de defesa ou de pedido de outorga antes de constituí-lo como infrator.

Ainda que isto possa explicar os índices abaixo da meta do SIGO, 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 – 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.

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	60%	Semestral	Atingimento das metas do SIGO para a pesquisa de satisfação	Titular da seccional
2		Sensibilizar a Adasa para a melhoria da Carta de Serviço	Disponibilizar carta de serviços aprimoradas	1	Ação (2º Semestre)	Ampliar a compreensão e a disponibilização para os cidadãos	Ouvidor
3		Sensibilizar as áreas	Reuniões com as	2	Ação (2º	Reunir com as áreas	Titular da

		de fiscalização sobre os prazos de resposta.	áreas competente para fiscalização		semestre)	de fiscalização da Agência para informar sobre o prazo de resposta e como o processo poderia ser melhorado	seccional
4		Sensibilizar para dar o máximo de acessibilidade às reuniões públicas da Diretoria Colegiada	Enviar para a Diretoria Colegiada proposta de alteração do regimento interno	1	Nota técnica e proposta de alteração do regimento	Sensibilizar a Diretoria Colegiada quanto à importância de se disponibilizar acesso às reuniões públicas em ambiente virtual, divulgação de pauta e do extrato das decisões	Ouvidor

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 agosto de 2022	1	Proposta apresentada	Estruturar uma área que possa corresponder melhor com as expectativas dos usuários	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)	<ul style="list-style-type: none"> 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)	<ul style="list-style-type: none"> Gerir a realização do evento 	Mensal	Realizar 100% das consultas públicas solicitadas no prazo estabelecido.	Colaboradores do setor
6	Dirimção de Conflitos (decisão final)	<ul style="list-style-type: none"> 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