

Relatório do 1º Trimestre da Ouvidoria da Adasa

2023

Brasília, Maio de 2023

Ouvidor

Robinson Ferreira Cardoso

Titular da Assessoria de Ouvidoria

César Augusto Cunha Campos

Equipe de Ouvidoria

Camila Nunes de Albuquerque Dias

Jéssica Rodrigues de Souza

Paula Rodrigues Azevedo

Thaís Barbosa Gonçalves

Vilma Conceição dos Santos

Estagiários

Giovanna Rodrigues de Carvalho

Henrique Lima de Araújo

Expediente Relatório

Supervisão Geral

Robinson Ferreira Cardoso

Produção de Conteúdo

Thaís Barbosa Gonçalves

Revisão de conteúdo

Sumário

Sumário

INTRODUÇÃO	4
TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO	6
SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL – OUV/DF	7
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)	8

INTRODUÇÃO

O presente relatório retrata as atividades desenvolvidas, no primeiro trimestre de 2023, pela Ouvidoria da Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (Adasa).

A Ouvidoria da Adasa atua em duas frentes: recebe manifestações de diferentes canais (presencial, Participa-DF, e-mail e telefone); a outra atua na organização e promoção de audiências e consultas públicas.

As manifestações recebidas são classificadas, registradas e respondidas. Os tipos de manifestação são: elogio, denúncia, informações, solicitação, reclamação e sugestão.

As atividades desenvolvidas por essa Ouvidoria podem ser detalhadas em:

- Recepção da manifestação do usuário por meio dos canais de atendimento (presencial, telefônico e eletrônico), sempre procurando atender o usuário da melhor forma, gerando acolhimento e confiança pelo serviço oferecido;
- Triagem e reclassificação, apenas para fins internos, de manifestação;
- Requisição de informações aos prestadores de serviços;
- Verificação e análise dos normativos aplicáveis às reclamações e denúncias dos cidadãos após retorno da área técnica ou prestador de serviços;

- Consulta às áreas técnicas; e
- Realização, divulgação e recepcionamento das contribuições referentes as Audiências e Consultas Públicas realizadas pela Adasa.

A Ouvidoria atua na participação direta da sociedade civil, permitindo maior controle social. Desempenha um papel de construção e manutenção do conhecimento e confiança da sociedade sobre os serviços regulados e/ou prestados pela instituição. Procurar ouvir, por ser caráter intrínseco, e dentro do ato de comunicação, responder ao cidadão, estreitando e fortalecendo as relações existentes entre usuários e prestadores, por intermédio da Adasa.

A Ouvidoria da Adasa ainda atua na tentativa da solução dos conflitos setoriais e na instrução dos processos que demandem posicionamento final da Diretoria Colegiada.

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES POR CANAL DE ATENDIMENTO

Foram recepcionadas no 1º trimestre 570 (quinhentos e setenta) manifestações por todos nossos canais de atendimento.

Considerando-se os diferentes canais de recepção de demanda: telefônico, Participa-DF, presencialmente e e-mail, observa-se no Gráfico 1 que o telefone foi o canal mais demandando no primeiro trimestre de 2023 com 237 (duzentos e trinta e sete) telefonemas atendidos, seja para informações de pronto atendimento, bem como para registro de manifestação.

Desta forma, percebe-se que o telefone é o canal mais acessível e prático para o usuário entrar em contato com a ouvidoria, tendo em vista que normalmente os usuários possuem dificuldade para acessar os Sistemas do Distrito Federal, ou outros meios que dependam de acesso à internet.

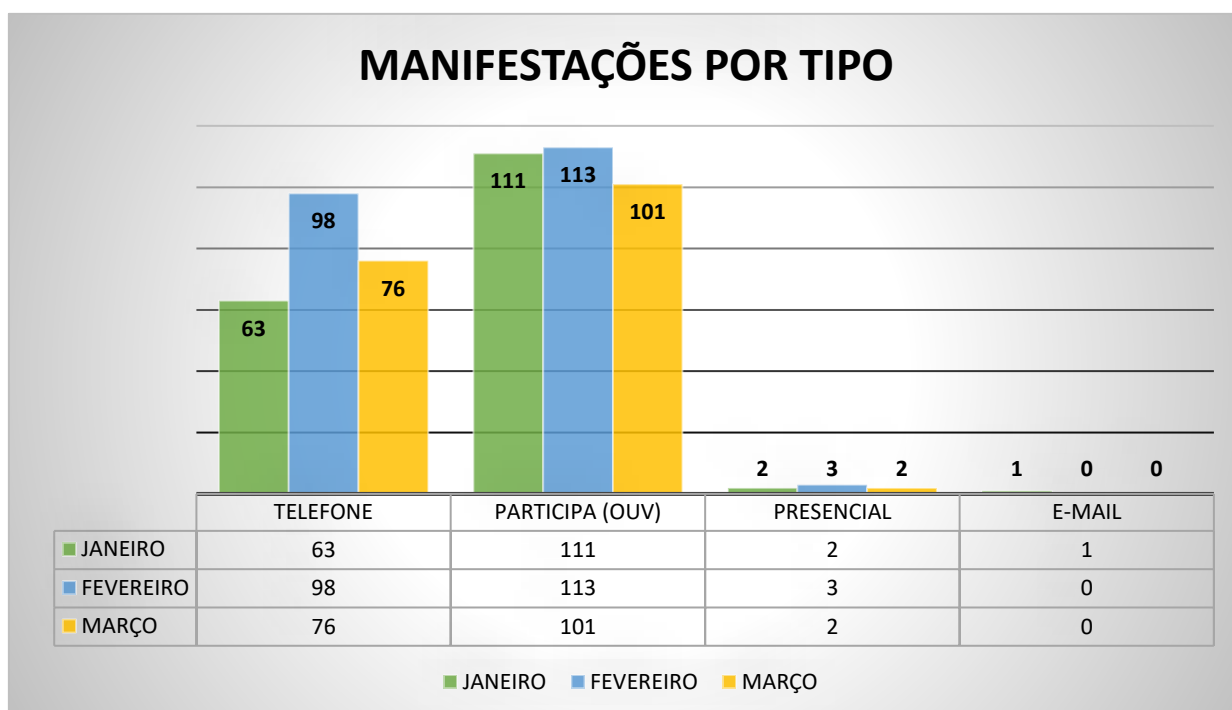


Gráfico 1. Manifestações por canal de atendimento.

SISTEMA DE OUVIDORIA DO DISTRITO FEDERAL

No primeiro trimestre de 2023 foram recepcionadas 270 (duzentos e setenta) manifestações pelo Sistema Participa-DF, conforme se extrai do Gráfico 1. Neste gráfico também se encontra a quantidade de manifestações que foram recepcionadas, mas que não eram de nossa competência ou que ainda não poderiam ser tratadas pela Adasa, sendo tramitadas para devida correção de fluxo.

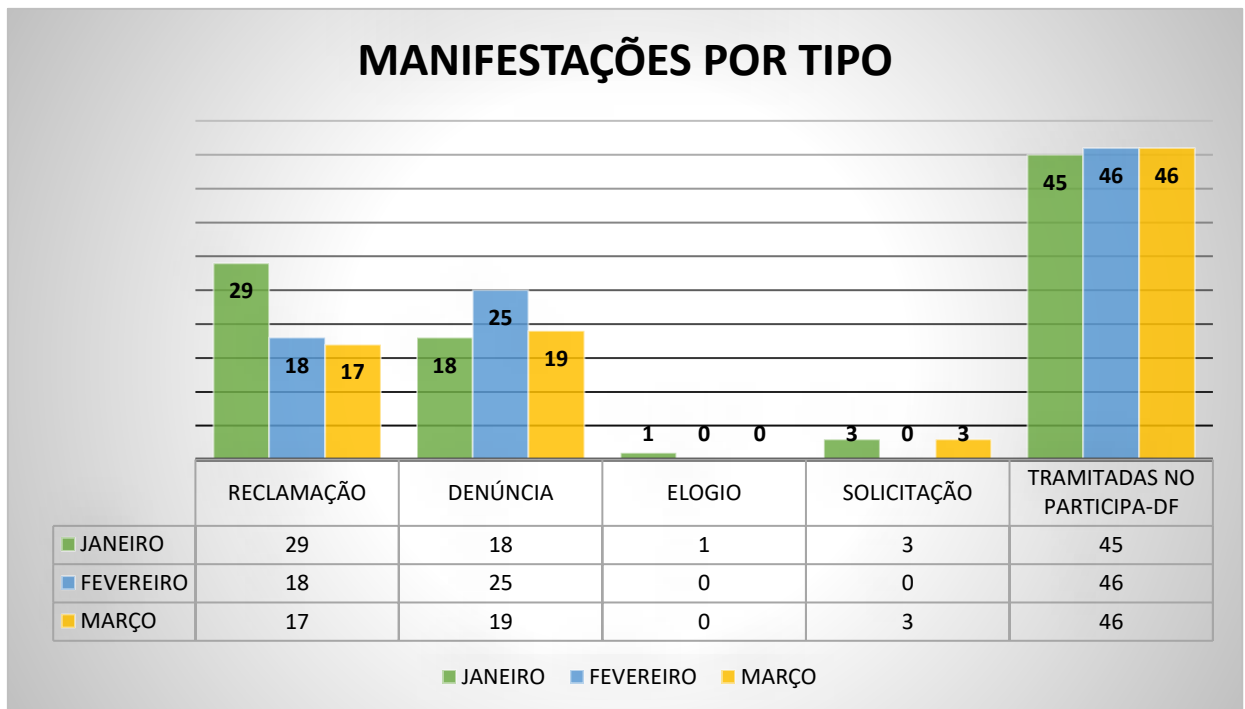


Gráfico 2. Gráfico com manifestações por tipo.

*As manifestações cadastradas no sistema como “reclamação” foram, em sua totalidade, solicitação de dirimção de conflitos setoriais, inaugurando o processo administrativo.

**Com a integração dos sistemas os Pedidos de Informação – LAI passam a ser trabalhadas neste quadro.

***Não estão computadas as informações prestadas em pronto atendimento por telefone

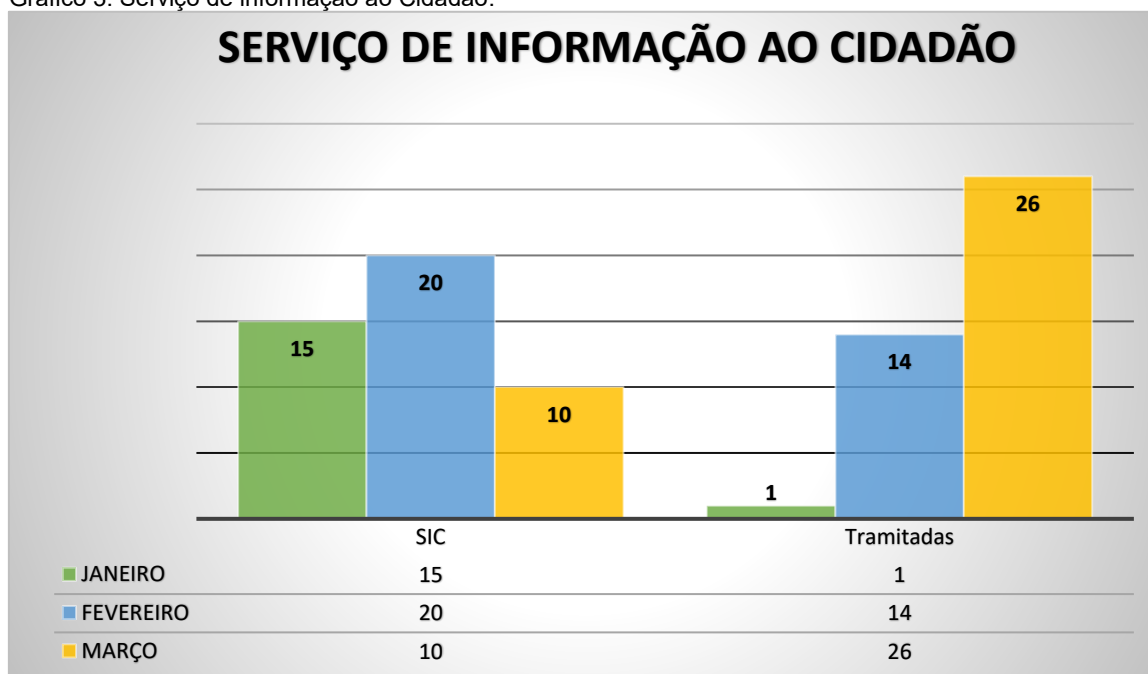
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (SIC)

A Ouvidoria da Adasa também recebe os pedidos de Acesso à Informação, regulamentada pela Lei nº 4.990/2012. No primeiro trimestre foram recebidas 86 (oitenta e seis) pedidos de informação abrangidos pela Lei de acesso à informação, dessas, 44 (quarenta e quatro) foram solicitações de acesso à informação que competiam à Adasa responder. As demais foram tramitadas para o órgão competente.

Das respostas apresentadas, um usuário apresentou recursos de 1ª e 2ª instâncias que foram indeferidos, pois tratava-se de pedido de reconsideração, o que não abrangido pela Lei de Acesso à Informação.

Todas as requisições recebidas pelo Participa-DF foram respondidas dentro do prazo legal.

Gráfico 3. Serviço de informação ao Cidadão.



Fonte (SEO* e Módulo SIC Participa – DF 2023)

**Os pedidos de informações LAI que foram “Tramitadas”, para outros órgãos estão em separado.